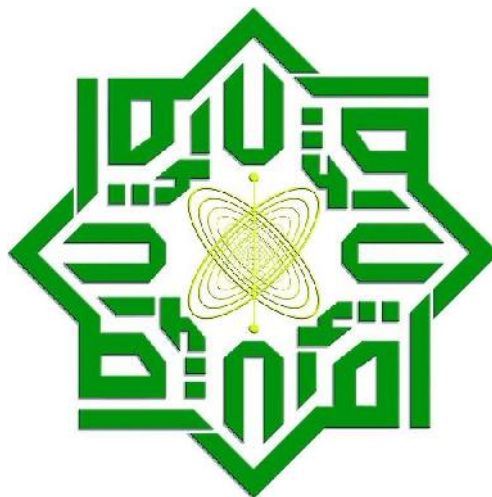


**ANALISIS KINERJA BIROKRASI PEMERINTAH PADA
DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN KARIMUN
(STUDY KASUS DI KECAMATAN KARIMUN)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Serjana Administrasi Publik
Jurusan Administrasi Negara



Oleh:

BAYU FEBRYANSYAH
108 7500 4600

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA PEKANBARU
RIAU
2012**

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA BIROKRASI PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KABUPATEN KARIMUN (Study kasus pada kec. Karimun)

Oleh : Bayu Febryansyah

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja birokrasi pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun. Untuk populasi pada pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan karena populasi merupakan sampel kunci, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel hanya Sekertaris Dinas dan Kabid Perdagangan saja, dan masyarakat yang berhubungan langsung dengan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun yang berjumlah 236 selanjutnya dilakukan penarikan sampel sebanyak 70 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja birokrasi berada pada taraf Kurang baik. Hal ini terutama terlihat pada semua variabel penelitian, yakni, Kualitas hasil pekerjaan, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Disiplin, Pengetahuan. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong Kurang Baik. Implikasi yang dapat direkomendasikan dalam penelitian ini seperti berikut; (1) perlu rasionalisasi pegawai dan penataan struktur organisasi dalam Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun (2) Pengelolaan organisasi birokrasi yang hanya menekankan pada pendekatan prosedur harus disempurnakan melalui perubahan visi, misi, pendekatan, strategi dan kegiatan operasional agar dapat tercipta, kerjasama tim yang prima, hubungan kerja berdasarkan pendekatan partisipasi dan kelompok kerja (teamwork) guna dapat mencapai misi organisasi yang efisiensi, efektif dan berkeadilan kearah yang lebih baik

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian Kinerja	12
B. Kinerja Menurut Pandangan islam	13
C. Metode Penilaian Kinerja	25
D. Kinerja Organisasi Birokrasi	29
E. Hal-Hal yang mempengaruhi Kinerja.....	30
F. Konsep Operasional	40
G. Hipotesis	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Populasi dan Sampel.....	43
D. Jenis dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46

F. Teknik Analisis data	46
BAB IV GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
B. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran.....	49
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	52
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	62
B. Pembahasan	96
BAB VI PENUTUP	
1. Kesimpulan	100
2. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 – 1	: Absensi Pegawai antara Bulan Januari – Juni 2011	6
Tabel 1 – 2	: Pengukuran Pencapaian Sasaran Tahun 2011	7
Tabel 3 – 1	: Sampel Penelitian	45
Tabel 4 – 1	: Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor DISPERINDAG	48
Tabel 4 – 2	: Jumlah Pegawai Kantor DISPERINDAG	48
Tabel 4 – 3	: Penjabaran Tujuan, dari Misi DISPERINDAG.....	50
Tabel 4 – 4	: Penjabaran Sasaran dari Tujuan DISPERINDAG.....	51
Tabel 5 – 1	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bekerja dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kerja yang baik	65
Tabel 5 – 2	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat	66
Tabel 5 – 3	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan lebih mengutamakan melayani masyarakat yang menguntungkan mereka di banding masyarakat biasa.....	67
Tabel 5 – 4	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang datang dan melayaninya dengan baik	68
Tabel 5 - 5	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan hanya akan bekerja dengan cepat dan tanggap jika masyarakat sudah mengeluh	69
Tabel 5 - 6	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan.....	70
Tabel 5 - 7	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat memperhatikan pekerjaan dengan baik dan jarang melakukan kesalahan	72

Tabel 5 - 8	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menunda-nunda pekerjaan hari ini dan dikerjakan di besok harinya73
Tabel 5 – 9	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya 73
Tabel 5 – 10	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak akan melayani masyarakat yang datang jika masyarakat terlalu banyak yang datang 74
Tabel 5 - 11	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya 75
Tabel 5 - 12	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan..... 77
Tabel 5 - 13	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu datang ke kantor tepat waktu 79
Tabel 5 – 14	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak pernah menunda-nunda pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat 80
Tabel 5 - 15	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat81
Tabel 5 - 16	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat serius mengerjakan pekerjaan yang diberikan82
Tabel 5 - 17	: Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu pulang kerja sebelum jam kerja selesai.....83
Tabel 5 - 18	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kedisiplinan.....84
Tabel 5 – 19	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan menguasai pekerjaan yang dikerjakannya... 85

Tabel 5 – 20	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.....	86
Tabel 5 - 21	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu bertanya kepada temannya pada saat melayani masyarakat.....	87
Tabel 5 - 22	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memudahkan masyarakat dalam melayani....	88
Tabel 5 - 23	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan mereka.....	89
Tabel 5 – 24	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan.....	90
Tabel 5 – 25	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat bekerja sama dengan teman kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat cepat diselesaikan.....	92
Tabel 5 - 26	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan berlaku ramah kepada masyarakat yang datang.....	93
Tabel 5 - 27	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bertanggung jawab kepada kewajiban dan pekerjaan yang diberikan.....	94
Tabel 5 - 28	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan akan melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik.....	95
Tabel 5 – 29	: Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memberikan penjelasan terhadap pelayanan yang diberikan.....	96
Tabel 5 – 30	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Penyesuaian Diri.....	97
Tabel 5 - 31	: Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Keseluruhan.....	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 – 1	: Model Kinerja.....	27
Gambar 4 - 1	:Struktur Organisasi.....	61
Gambar 5 - 1	:Grafik	97

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan paradigma studi ilmu administrasi negara sangat cepat dan mengikuti perubahan lingkungan yang mempengaruhinya. Seperti studi yang sistematis yang dilakukan oleh Nicholas Henry (1995) yang mengelompokkan paradigma administrasi negara atas; (a) dikhotami politik administrasi, (b) paradigma prinsip-prinsip administrasi negara, (c) paradigma administrasi negara sebagai ilmu politik, (d) paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi, dan (e) paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi negara sampai pada tahun 1970. Setelah tahun 1970, paradigma administrasi negara berkembang menjadi paradigma administrasi pembangunan (J.B Kritiadi:1997). Dalam paradigma ini peran pemerintah dalam pembangunan negara-negara berkembang sangatlah besar. Oleh karena itu menurut Abdullah (1984), peran administrasi pembangunan dalam proses pembangunan adalah sebagai "*Agen of Change*". Hal ini berarti proses perencanaan, perumusan kebijaksanaan, implementasi dan pengendalian pelaksanaan pembangunan semuanya dilakukan oleh pemerintah.

Studi yang dilakukan oleh David Osborne dan Gaebler (1992) menggugat tesis tersebut, bahwa pemerintah tidaklah cukup mampu untuk melakukan sendiri kegiatan sektor publik; pemerintah tidak memiliki cukup biaya untuk membiayai kegiatan sektor publik. Oleh karena itu keterlibatan unsur swasta, masyarakat dan kelembagaan masyarakat lainnya dalam menyelenggarakan sektor publik merupakan pilihan tepat untuk menciptakan efisiensi, efektifitas, pemberdayaan

masyarakat itu sendiri. Dari sinilah peran pemerintah dalam menyelenggarakan kegiatan sektor publik berubah, dimana tidak hanya pemerintah yang terlibat dalam proses pembangunan, tetapi pihak swasta, kelembagaan masyarakat dan LSM merupakan tiga pilar utama yang harus berperan aktif dalam melakukan proses pembangunan.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat.

Di kalangan masyarakat masih terdapat keluhan berbagai pelayanan pemerintah (birokrasi) bahkan masyarakat mengatakan bahwa kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah dan bila ada pilihan lain untuk mendapat KTP selain dari Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan, maka saya akan memilih ke Supermaret karena disana pegawainya ramah, suka senyum, menanyakan apa yang dapat dibantu. Sebaliknya kalau anggota warga masyarakat

ke kantor Kelurahan atau Kecamatan sangat paradoksal dengan apa yang terjadi di Supermaret untuk mendapat pelayanan (Zanapiha, 1999).

Selama ini seperti yang diakui oleh Moestopadidjaja (1997) bahwa pelayanan publik oleh birokrasi cenderung dipersulit, prosedur berbelit-belit, rendahnya ketidakpastian waktu pelayanan. Gejala ini oleh Bryant dan White (1987) sebagai suatu gejala ketidak mampuan administratif, umumnya terjadi di Negara-negara sedang berkembang.

Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan (intended perfomance) dengan praktek sehari-hari (actual perfomance), perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaanya (LAN Jawa Barat, (1999). Studi lainnya dilakukan oleh Hardjo Soekarto (1999) menunjukkan bahwa pelayanan publik selama ini masih menunjukkan mental model birokrat sebagai yang di layani oleh masyarakat, bukan justru sebaliknya aparat yang harus melayani masyarakat. Hal ini terjadi karena pendekatan kekuasaan birokrasi lebih dominan ketimbang keberadaan aparatur sebagai pelayan masyarakat. Kekuasaan birokrat

sangat kuat sekali dan bahkan tak ada organisasi sosial kemasyarakatan yang mampu mengontrolnya sehingga praktek penyelenggaraan pelayanan publik selama ini yang menjadi beban masyarakat dan birokrat cenderung melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Mohammad, 1999).

Sementara itu peran aparatur negara (birokrasi) sejak beberapa dekade yang lalu lebih diisarkan sebagai penyangga dua peran yaitu sebagai Abdi Negara dan sebagai Abdi masyarakat dan peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih beraksis ke kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya aparatur cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat (Thoha, 1993). Berkaitan dengan hal ini Kaufman (1976) mengatakan bahwa tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Sedangkan fenomena kinerja pegawai di lingkungan Dinas Perindustrian dan Perdagangan saat ini belum seperti yang diharapkan hal ini terlihat dari kemampuan pegawai yang kurang memahami tugas pokok dan fungsi. Hal ini diakibatkan ketidaksesuaian latar belakang pendidikan dengan pekerjaan yang dilakukan, misalnya ada pegawai yang berlatarbelakang pendidikan STM tetapi pekerjaannya mengarsip surat dan secara nyata dapat dilihat dari kondisi-kondisi yang ditemukan sebagai berikut : prosedur administrasi belum berjalan sebagaimana mestinya, penerapan prosedur administrasi proyek yang kurang

sesuai dengan ketentuan yang berlaku, pemberian tugas tidak sesuai dengan latar belakang yang dimiliki pegawai, jadwal pelaksanaan proyek pembangunan yang tidak tepat waktu, adanya keengganan pegawai untuk bekerja lebih optimal, sifat pegawai yang terlalu feodalistik, kadangkala masih ditemukannya tindakan pegawai yang tidak terpuji di masyarakat seperti minum-minuman keras.

Berdasarkan pengamatan dilapangan dari segi disiplin waktu bekerja masih ditemukannya pegawai yang kurang menggunakan waktu secara baik hal ini dilihat dari masih adanya pegawai hadir lewat dari waktu yang ditentukan misalnya seharusnya jam masuk kantor adalah pukul 08.00 WIB pagi tetapi hadir pukul 10.00 WIB pagi, dan makan siang dan istirahat pukul 13.00-14.00 WIB tetapi pada kenyataanya masih ditemukannya pegawai yang masuk kembali ke kantor pukul 15.00 WIB, apel pagi yang tidak diikuti secara disiplin. Sedangkan dari sisi loyalitas pegawai terutama antara bawahan terhadap atasan dan sebaliknya, ditemukannya gejala disharmonisasi antara atasan dengan bawahan kadangkala atasan bertindak sendiri tanpa melibatkan bawahan dan kadangkala bawahan tidak kordinasi dengan atasan, ketidaksinkronan kebijakan antara atasan dengan bawahan dalam satu unit kerja dan problem lainnya, disamping itu pegawai dalam menyikapi pekerjaan lebih kepada untuk memperoleh penghasilan, ditemukannya kekurangtelitian pegawai, dan kurangnya kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya.

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas sehingga kinerja pegawai pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan banyak dikeluhkan oleh masyarakat mulai dari disiplin pegawai, sikap pegawai, penguasaan tugas-tugas pemerintahan, dan

hal lainnya, dan sebagai gambaran umum dari kondisi-kondisi di atas dapat dilihat dari salah satu indikator pada data absensi pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun pada tahun 2011 sebagai berikut :

Tabel 1.1 Absensi Pegawai antara bulan januari – juni 2011

No	Bulan	Hari Aktif	Jumlah Pegawai	Gol IV	Gol III	Gol II	Honor	Total Kehadiran
1	Januari	20	40	86%	87%	85%	98%	88%
2	Februari	18	40	92%	88%	88%	95%	90%
3	Maret	23	38	93%	79%	89%	98%	88%
4	April	21	38	98%	76%	85%	99%	91%
5	Mei	20	38	68%	83%	82%	98%	88%
6	Juni	20	38	91%	92%	81%	97%	89%

Sumber : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian DISPERINDAG Kab. Karimun

Dapat disimpulkan gambaran kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan secara umum dapat dilihat dari beberapa aspek dan salah satunya adalah dari tingkat absensi Pegawai yang belum optimal dan masih belum sesuai dengan harapan. pada kondisi ini diasumsikan bahwa disiplin pegawai dan sikap pegawai dalam melaksanakan tugas dan program pemerintahan kurang maksimal, budaya kerja yang kurang baik dan kepuasan kerja yang kurang baik pula akan mengakibatkan semakin rendahnya tingkat kedisiplinan tersebut.

Pada kantor beberapa dinas lainnya, badan dan kantor pegawai masih sering meninggalkan pekerjaan sehingga pelaksanaan administrasi yang seharusnya dilakukan menjadi terkendala dan bahkan sering terjadi pekerjaan yang tertunda tunda diakibatkan kondisi kantor yang kurang memadai, luasan kantor yang tidak sesuai dengan luasan pekerjaan dan tata kantor yang kurang baik dan suasana kerja yang kurang menyenangkan dan terlalu dominannya pengaruh pimpinan dalam pekerjaan sehari-hari.

Tabel 1.2 Pengukuran Pencapaian Sasaran Tahun 2011

N O	SASARAN	INDIKATOR KINERJA			REALIS ASI	PENCA PAIAN (%)	KET
		URAIAN	SAT	TARGE T			
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Memperluas kesempatan berusaha dan penyerapan tenaga kerja	1. Jumlah perusahaan industri berskala kecil dan menengah		30%	22%	73%	
2	Meningkatkan pertumbuhan ekonomi menengah dan investasi daerah	1. Jumlah produk yang dipamerkan di pameran propinsi Kepri (Sumex)		23 Jenis	23 Jenis	100%	
		2. Jumlah produk yang dipamerkan di pameran propinsi Kepri (MTQ)		23 Jenis	20 Jenis	86%	
		3. Jumlah produk yang dipamerkan di pameran pulau Jawa (Surabaya)		31 Jenis	30 Jenis	96%	
		4. Jumlah produk yang dipamerkan di pameran pulau Jawa (Jakarta)		31 Jenis	30 Jenis	96%	
		5. Jumlah produk yang dipamerkan di pameran Batam expo		38 Jenis	32 Jenis	84%	
		6. Jumlah pelaku usaha yang memahami peraturan perundang-undangan perdagangan luar negeri		60%	43%	71%	
3	Meningkatkan pengamanaan dan penataan jalur distribusi perdagangan barang dan jasa	1. Persentase penyerapan informasi harga komoditi kebutuhan pokok		90%	80%	86%	
		2. Persentase penyerapan informasi jumlah distribusi barang dan jasa		90%	78%	63%	
		3. Persentase penyerapan daya beli masyarakat ekonomi menengah kebawah		90%	57%	55%	
		4. Persentase pemahaman UU No.8 bagi pelaku usaha		90%	50%	55%	

4	Meningkatkan minat masyarakat untuk berwirausaha	Jumlah pelaku usaha yang memiliki kemampuan berwirausaha		30%	22%	73%	
5	Menumbuhkan wirausaha yang baru	Jumlah pelaku usaha industri yang baru		132 Pelaku Usaha	107 Pelaku Usaha	81%	
6	Tersedianya sarana dan prasarana perkantoran	1. Jumlah meubelier		87 Unit	87 Unit	100%	
		2. Jumlah dokumen RENSTRA		30 Buku	30 Buku	100%	
		3. Jumlah dokumen LAKIP		20 Buku	20 Buku	100%	

Sumber : Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan DISPERINDAG Kab. Karimun

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bagaimana gambaran kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan secara umum dapat dilihat dari beberapa aspek dan salah satunya adalah dari Pengukuran Pencapaian Sasaran (PPS) Dinas perindustrian dan Pegawai pada tahun 2011 ini. Dapat dilihat masih banyaknya target perencanaan yang belum mencapai target sesuai dengan yang di harapkan. Pada kondisi ini diasumsikan bahwa kinerja pegawai dan semangat pegawai dalam melaksanakan tugas dan program pemerintahan kurang maksimal dan budaya kerja pula akan mengakibatkan semakin rendahnya pencapaian target tersebut.

Dari latar belakang masalah diatas yang ditemui di lapangan maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul: ***"Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun (Studi Kasus di Kecamatan Karimun)"***

1.2 Rumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang dan gejala-gejala permasalahan yang ditemui, maka dirumuskan masalah yang akan menjadi arahan dan pedoman dalam penelitian yaitu :

Bagaimana kinerja birokrasi pemerintah pada dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja birokrasi pemerintahan pada dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara akademik; sebagai bahan informasi bagi peneliti lain yang mengkaji kinerja birokrasi pemerintah pada masa yang akan datang
2. Secara metodologi; penelitian ini memperkaya indikator pengukuran tentang kinerja birokrasi pemerintah khususnya dilihat dalam sudut pandang pendekatan proses.
3. Secara praktis; penelitian ini dapat menjadi bahan untuk evaluasi kinerja instansi Pemerintah khususnya Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun dalam menyempurnakan dan meningkatkan kualitas kinerja yang lebih baik pada masa mendatang.

1.5 Sistematis Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman mak dalam penulisan proposal ini, penulis kelompokkan ke dalam enam BAB, yaitu sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

pada BAB ini duiiraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematis penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB ini penulis akan menguraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan kinerja dan dilanjutkan dengan hipotesis serta variabel penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

BAB ini berisikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik dan pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM DINAS PERINDAG KAB. KARIMUN

BAB ini mencakup sejarah singkat Dinas Perindustria dan Perdagangan Kab. Karimun, struktur organsasi dan aktivitas Dinas ini.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

BAB ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang mencakup kinerja birokrasi pemerintahan pada dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

BAB ini merupakan BAB penutup yang menguraikan kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber dayamanusia beberapa pengertian yang dikemukakan adalah sebagai berikut :Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakanuntuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya). Selanjutnya Mangkunegara (2006) menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kustriyanto dalam Mangkunegara (2006) juga menyatakan bahwa kinerja adalah perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu. Selanjutnya Handoko (2001) menyatakan bahwa kinerja (*perfomance appraisal*) adalah proses melalui mana organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan dimana dalam kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Sedangkan menurut Simanjuntak (2005) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam hal ini mencakup kinerja individu,

kinerja kelompok,¹² kinerja perusahaan yang dipengaruhi faktor intern dan ekstern. Menurut Furtwengler (2002) kinerja dilihat dari hal kecepatan, kualitas, layanan dan nilai maksudnya kecepatan dalam proses kerja yang memiliki kualitas yang terandalkan dan layanan yang baik dan memiliki nilai merupakan hal yang dilihat dari tercapainya kinerja atau tidak. Selanjutnya Dharma (2005) menyatakan bahwa penilaian kinerja didasarkan pada pemahaman, pengetahuan, keahlian, kepiawaian dan perilaku yang diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan baik dan analisis tentang atribut perilaku seseorang sesuai kriteria yang ditentukan untuk masing-masing pekerjaan. Menurut Mahsun (2006) bahwa kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi.

Sedangkan menurut Robertson dalam Mahsun (2006) juga menyatakan bahwa pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang/jasa, kualitas barang/jasa, hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan.

2.2 Kinerja Menurut Pandangan Islam

Adapun yang urgen dari kinerja adalah adanya kreatifitas, ini ditunjang dari banyak factor, antara lain dari gerakan yang marak di dunia kerja, training motivasi dengan gerakan Emosional Quation, Intelegensi Quation, Spiritual Quation, dan dibutuhkan Kreatifitas sebagai produk kerja, ini dilandasi dengan kekuatan moral dan nilai yang luhur dari sumber utama ajaran sepanjang

zaman Al-qur'aan dan Hadits baginda Nabi saw. Selanjutnya berikut ini adalah kutipan ayat-ayat Al-qur'an dan Hadits Nabi yang berkaitan dengan Kinerja dan Penilaian Prestasi.

2.2.1 Ayat Dan Hadits Yang Berkaitan Dengan Kinerja Dan Penilaian Prestasi

1. Perintah memakai harta yang 'bersih', dasar kerja/ kinerja suka sama suka (komunikasi interpersonal dan antarpersonal) dibangun, larangan berpustus asa, dan optimis dengan pertolongan Allah swt.

النِّسَاء: 29-30

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ رَحِيمًا {29} وَمَنْ يَفْعَلْ ذَلِكَ عُدْوَانًا وَظُلْمًا فَسَوْفَ نُصْلِيهِ
وَكَانَ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرًا {30}

Artinya:

“Hai orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu (29) Dan barang siapa berbuat demikian dengan melanggar hak dan aniaya, maka Kami kelak akan memasukkannya ke dalam neraka. Yang demikian itu adalah mudah bagi Allah”. (QS> An-Nisa 29-30)

2. Gaya kepemimpinan dalam organisasi maupun perusahaan haruslah bersikap adil/proporsional, dan anjuran berbuat kebaikan karena barangsiapa yang menanam kebajikan maka akan menuai/ memanen kebaikan yang ditanam, Ayat ini juga menganjurkan dan memotivasi untuk hidup berbagi dan kebersamaan hidup dengan sesama tanpa melihat ras, golongan dan jabatan utamanya adalah dengan orang-orang lingkungan sekitar kita, larangan berbuat keji, mungkar dan permusuhan.

90 :

رَبِّهِ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ
وَالْمُنْكَرَ وَالْبَغْيَ يَعِظُكُمُ

{ 90 }

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.” (QS. An Nahl : 90)

3. Perintah untuk tawakkal dan berserah diri setelah melakukan usaha /aktifitas, kinerja dengan niat lurus/ bismillah akan menghasilkan kekuatan yang luar biasa dan memotivasi kerja untuk produktif, tanpa perhitungan kontribusi yang diberikan Allah swt. Menghamburkan kenikmatan bagi orang yang mau bersabar dan bersyukur.

34 :

وَلِكُلِّ أُمَّةٍ جَعَلْنَا مَنَسَكًا لِّيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَإِلَهُكُمْ إِلَهُ وَاحِدٌ فَلَهُ

وَبَشِّرِ الْمُحْسِنِينَ { 34 }

Artinya:

“Dan bagi tiap-tiap umat telah kami syari’atkan penyembelihan (kurban), supaya mereka menyebut nama Allah terhadap binatang ternak yang telah direzkikan Allah kepada mereka, maka Tuhanmu ialah Tuhan Yang Maha Esa, karena itu berserah dirilah kamu kepada-Nya. Dan berilah kabar gembira kepada orang-orang yang tunduk patuh (kepada Allah)”. (QS. Al Hajj : 34)

4. Kriteria pemimpin yang baik: Lembah lembut, suka memaafkan dan rendah hati mau mendengarkan pendapat bawahannya

159 :

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ لَئِنْ يَحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ {159}

Artinya:

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap kasar lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”(QS. Ali Imran : 159)

5. Pemberian Upah tepat waktu

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ قَالَ قَالَ اللَّهُ تَّ :
 خَصْمُهُمْ يَوْمَ الْقِيَامَةِ – وَمَنْ كُنْتَ خَصْمُهُ خَصْمَتُهُ :
 ,
 تَمَنَّهُ، وَرَجُلٌ اسْتَأْجَرَ أَجِيرًا فَاسْتَوْفَى مِنْهُ وَلَمْ يُعْطِهِ أَجْرَهُ (رواه البخارى وابن ماجه)

Artinya:

“Sahabat Abi Hurairah ra berkata, bahwa Nabi saw telah bersabda:

“Allah ta’ala telah berfirman: “ada tiga orang yang kelak pada hari kiamat Aku memusuhinya. Tiga orang itu adalah: Orang yang berjanji pada-Ku kemudian mengingkarinya, orang yang menjual orang merdeka (bukan budak) kemudian hasil penjualan itu dimakan, dan orang yang mempunyai karyawan yang telah melaksanakan pekerjaan dengan baik lalu tidak segera dibayarkan upahnya.” (HR. Bukhari dan Ibnu Majah).

عَنْ ابْنِ عُمَرَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَآلِهِ وَسَلَّمَ : الْأَجِيرُ أَجْرُهُ
 قَبْلَ أَنْ يَجِفَّ عِرْقُهُ (رواه ابن ماجه)

Artinya:

Sahabat Ibu Umar ra berkata, bahwa Rasulullah saw telah bersabda:

“Berikanlah ongkos karyawan (buruh) sebelum kering keringatnya.” (HR. Ibnu Majah)

6. Pemimpin harus selalu memberikan nasihat yang baik

دِيْثُ مُعْقِلِ بْنِ يَسَارٍ، أَنَّ عُبَيْدَ اللَّهِ بْنَ زَيْدٍ عَادَهُ فِي مَرَضِهِ الَّذِي مَاتَ فِيهِ، فَقَالَ لَهُ مُعْقِلٌ إِنِّي
 مُحَدِّثُكَ حَدِيثًا سَمِعْتُهُ مِنْ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ، بَيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ:
 مِنْ عِبِيدٍ اسْتَرْعَاهُ اللَّهُ رَعِيَّةً فَلَمْ يَحْطُهَا بِنَصِيحَةٍ إِلَّا لَمْ يَجِدْ رَائِحَةَ الْجَنَّةِ.

أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي : 93 – : 8 – عِيَّةٌ فَلَمْ يَنْصَحْ.

Artinya:

Hadits Ma'qil bin Yasar bahwasannya sewaktu ia sakit yang membawanya kepada kematian, Ubaidullah bin Ziyad menjenguknya, lalu Ma'qil berkata kepadanya: “saya ingin memberitahukan kepadamu suatu hadits yang saya dengar langsung dari Rasulullah saw. dimana saya mendengar beliau bersabda: “Tidak ada seseorang yang dipercaya oleh Allah untuk memimpin rakyat lalu ia tidak dapat memimpinya dengan nasehat (tuntunan yang baik) maka ia tidak akan mendapatkan harumnya bau surga”.

AL Bukhari mentakhrijkan hadits ini dalam “Kitab Hukum” bab tentang orang yang memimpin rakyat akan tetapi ia tidak dapat memberikan nasehat.

7. Larangan mengadu domba

حَدِيثُ حُذَيْفَةَ قَالَ سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : لَا يَدْخُلُ الْجَنَّةَ قَتَاتٌ.

أَخْرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي : 78 – : 50 – بَابُ يُكْرَهُ مِنَ التَّمَمَةِ.

Artinya:

Hadits Hudzaifah dimana ia berkata: “Saya mendengar Rasulullah sa. bersabda: “Tidak akan masuk surga orang yang suka mengadu domba”.

Al Bukhari mentakhrijkan hadits ini dalam “Kitab Adab” bab tentang larangan mengadu domba.

حَدِيثُ أَبِي مُوسَى قَالَ : قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : ، : لَمْ يَجِدْ؟

: فَيَعْمَلُ بِيَدِهِ فَيَنْفُسُهُ نَفْسَهُ وَيَتَصَدَّقُ قَالُوا : فَإِنْ لَمْ يَسْتَطِعْ أَوْ لَمْ يَفْعَلْ؟ فَيُعِينُ ذَا الْحَاجَةِ الْمَلْحُوفَ.

: فَإِنْ لَمْ يَفْعَلْ؟ قَالَ: فَيَأْمُرُ بِالْخَيْرِ, : , فَإِنْ لَمْ يَفْعَلْ؟ قَالَ: فَيُمْسِكُ عَنِ الشَّرِّ فَإِنَّهُ لَهُ صَدَقَةٌ.

حُرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي: 78 – : 33 – .

Artinya:

Hadits Abu Musa, dimana ia berkata: “Nabi saw bersabda: “Setiap muslim wajib bershadaqah”. Para sahabat bertanya: “Apabila ia tidak mempunyai sesuatu?”. Beliau bersabda: “Ia bersadaqah dengan tangannya lalu memberi manfaat bagi dirinya dan ia bershadaqah”. Mereka bertanya: “Apabila mereka tidak mempunyai kemampuan, apa yang harus ia kerjakan?”. Beliau bersabda: “Maka hendaknya ia menolong orang yang sangat membutuhkan pertolongan”. Mereka bertanya: “Apabila ia tidak bisa mengerjakannya?”. Beliau bersabda: “maka hendaknya ia menyuruh (orang lain) untuk berbuat baik”. Shahabat bertanya: “Apabila ia tidak bisa mengerjakannya?”. Beliau bersabda: “Menahan diri dari perbuatan jahat, maka sesungguhnya yang demikian itu merupakan shadaqah baginya.”

Al Bukhari mentakhrijkan hadits ini dalam “Kitab Sopan Santun” bab tentang setiap perbuatan baik itu adalah shadaqah.

8. Tidak boleh rakus akan harta dan KKN

دِيْثُ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللهُ عَنْهُ, : سَمِعْتُ رَسُولَ اللهِ صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ: لَا يَزَالُ قَلْبُ الْكَبِيرِ شَابًا فِي اثْنَتَيْنِ: الدُّنْيَا وَطُولُ الْأَمَلِ.

حُرَجَهُ الْبُخَارِيُّ فِي: : 0 – بَابُ مَنْ بَلَغَ سِتِّينَ سَنَةً فَقَدْ أَعْدَرَ اللهُ إِلَيْهِ فِي الْعُمْرِ.

Artinya:

“Hadits Abu Hurairah ra., dimana ia berkata: “Saya mendengar Rasulullah saw bersabda: “Hati (fikiran) orang tua itu selalu muda dalam dua hal, yaitu dalam cinta dunia dan panjang angan-angan”.

Al Bukhari mentakhrijkan hadits ini dalam “Kitab Hamba Sahaya” bab tentang orang yang usianya sudah mencapai 60 tahun maka Allah memberi udzur kepadanya.

9. Larangan bermuka dua dan berkhianat

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: إِنَّ مِنْ شَرِّ النَّاسِ ذَا الْوَجْهَيْنِ
الَّذِي يَأْتِي هَذَا بِوَجْهِهِ وَهَذَا بِوَجْهِهِ.

Artinya:

Dari Abu Hurairah r.a. katanya Rasulullah saw bersabda: “Tergolong manusia yang amat jahat, orang yang bermuka dua. Dia datang ke suatu golongan dengan wajah tertentu dan datang ke golongan lain dengan wajah yang lain pula”.

10. Saling mengenal sesama individu akan membentuk kebersamaan

نُ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ الْأَزْوَاجُ جُنُودٌ
تَعَارَفَ مِنْهَا الْتَلَفَ وَمَاتَنَّاكَرَ مِنْهَا الْخُتْلَفَ.

Artinya:

Dari Abu Hurairah r.a. katanya Rasulullah saw bersabda: “Ruh (jiwa) bagaikan para prajurit yang aneka ragam. Bila saling mengenal, mereka akan bersatu. Bila tidak saling mengenal, mereka akan berpecah belah.

11. Tipe kepemimpinan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula.

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّمَا الْإِمَامُ جُنَّةٌ يُقَاتَلُ مِنْ وَرَائِهِ وَيُنْفَقُ بِهِ فَإِنْ أَمَرَ مِنْهُ.

Artinya:

Dari Abu Hurairah ra dari Nabi saw, sabdanya: “Sesungguhnya Imam (pemimpin, pembesar, atau penguasa itu adalah bagaikan perisai, dimana orang berperang memakai perisai dan menjaga diri dengannya. Jika Imam memerintahkan supaya taqwa kepada Allah ‘Azza wa Jalla dan berlaku adil, dia mendapat pahala karenanya, dan jika dia memerintahkan selain itu, maka dia mendapat siksa.

12. Tidak wajib ta’at terhadap pejabat yang memerintah dan mengajak maksiat

عَنْ ابْنِ عُمَرَ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ أَنَّهُ قَالَ قَالَ عَلَى الْمَرْءِ الْمُسْلِمِ السَّمْعُ وَالطَّاعَةُ فِيمَا أَحَبَّ وَكَرِهَ إِلَّا أَنْ يُؤْمَرَ بِمَعْصِيَةٍ فَإِنْ أَمَرَ بِمَعْصِيَةٍ فَلَا سَمْعَ وَلَا طَاعَةَ.

Artinya:

Dari Ibnu Umar r.a. dari Nabi saw sabdanya: “Setiap muslim wajib patuh dan setia terhadap pemerintah, disukai atau tidak disukainya, kecuali bila

dia diperintah melakukan maksiat. Jika dia diperintah melakukan maksiat dia tidak perlu patuh dan setia.

13. Etos kerja dan Kewajiban dalam penunaian tugas. Sedangkan upah adalah sebuah akibat

اللَّهُ صَلَّاهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّهَا سَتَكُونُ بَعْدِي أَثَرَةٌ وَأُمُورٌ :
 تُنْكِرُونَهَا قَالُوا يَا رَسُولَ اللَّهِ كَيْفَ تَأْمُرُ مَنْ أَذَرَكَ مِنَّا ذَلِكَ؟ قَالَ تُؤَدُّونَ الْحَقَّ الَّذِي عَلَيْكُمْ وَتَسْأَلُونَ اللَّهَ

Artinya:

Dari Abdullah ra katanya Rasulullah saw bersabda: “Sepeninggalanku nanti akan ada pembesar-pembesar negara yang mementingkan diri sendiri dan bertindak dengan tindakan-tindakan/kebijaksanaan yang tidak kamu sukai (mengenai kekayaan negara). Tanya para sahabat, “Bagaimana petunjuk Anda kepada kami bila kami bersua dengan pembesar-pembesar seperti itu?” Jawab beliau, “Penuhi kewajibanmu dan mohonlah hakmu kepada Allah Ta’ala.”

14. Merubah Mindset dalam tugas atau bekerja. Bahwa bekerja adalah sebuah kebaikan yang akan berbuah kebaikan

عَنْ أَبِي مَسْعُودٍ الْأَنْصَرِيِّ قَالَ جَاءَ رَجُلٌ إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ إِنِّي أُبَدِّعُ بِي فَأَحْمِلُنِي فَقَالَ مَا عِنْدِي فَقَالَ رَجُلٌ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَنَا أَذَلُّهُ عَلَى مَنْ يَحْمِلُهُ فَقَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مَنْ دَلَّ عَلَى خَيْرٍ فَلَهُ مِثْلُ أَجْرِ فَاعِلِهِ.

Artinya:

Dari Abu Mas'ud al Anshari ra katanya: "Seorang laki-laki datang kepada Rasulullah saw lalu dia berkata: "Aku kehilangan unta kendaraanku, sudilah Anda menunjukan kemana perginya!" Jawab Rasulullah saw., "Aku tidak tahu kemana dia!" Maka berkata seorang laki-laki, "Aku dapat menunjukan orang yang membawanya." Sabda Rasulullah saw., "Siapa menunjukan suatu kebaikan, maka pahalanya sama dengan pahala membuatnya."

15. Planning, Organizing, Acting & Controlling

عَبْدُ اللَّهِ بْنُ عَمْرِو بْنِ الْعَاصِ قَالَ سَمِعْتُ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ : كَتَبَ اللَّهُ مَقَادِيرَ
يَخْلُقُ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ بِخَمْسِينَ أَلْفَ سَنَةٍ، قَالَ وَعَرْشُهُ عَلَى الْ.

Artinya:

Dari Abdullah bin Amru bin Ash ra. Katanya dia mendengar Rasulullah saw bersabda: "Allah Ta'ala telah menetapkan segala ketetapan (taqdir) bagi seluruh makhluk, lima puluh ribu tahun sebelum diciptakannya langit dan bumi; dan (ketika itu) "Arasy Allah Ta'ala berada di atas air."

2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor antara lain : menurut Sutermeister (1999) terdiri dari motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial dan kebutuhan egoistik.

Sedangkan menurut Mahsun (2006) ada beberapa elemen pokok yaitu :

1. Menetapkan tujuan, sasaran, dan strategi organisasi.
2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.
3. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.
4. Evaluasi kinerja/ *feed back*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Dalam konteks pemerintahan sebagai sektor publik menurut Mahsun (2006) bahwa ada beberapa aspek yang dapat dinilai kinerjanya :

1. Kelompok Masukan (*input*).
2. Kelompok Proses (*Proccess*).
3. Kelompok Keluaran (*Output*).
4. Kelompok Hasil (*Outcome*).
5. Kelompok Manfaat (*Benefit*).
6. Kelompok Dampak (*Impact*).

Fokus pengukuran kinerja sektor publik justru terletak pada *outcome* dan bukan *input* dan proses *outcome* yang dimaksudkan adalah *outcome* yang dihasilkan oleh individu ataupun organisasi secara keseluruhan, *outcome* harus mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat menjadi tolok ukur keberhasilan organisasi sektor publik. Menurut Mangkunegara (2006) terdapat aspek-aspek standar pekerjaan yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif meliputi :

Aspek kuantitatif yaitu :

1. Proses kerja dan kondisi pekerjaan,

2. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan,
3. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
4. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja

Aspek kualitatif yaitu :

1. Ketepatan kerja dan kualitas pekerjaan,
2. Tingkat kemampuan dalam bekerja,
3. Kemampuan menganalisis data/ informasi, kemampuan/ kegagalan menggunakan mesin/ peralatan, dan
4. Kemampuan mengevaluasi (keluhan/ keberatan konsumen/ masyarakat).

2.4 Metode Penilaian Kinerja

Menurut Muljadi (2006) bahwa seluruh aktivitas organisasi harus diukur agar dapat diketahui tingkat keberhasilan pelaksanaan tugas organisasi, pengukuran dapat dilakukan terhadap masukan (*input*) dari program organisasi yang lebih ditekankan pada keluaran (*output*), proses, hasil (*outcome*), manfaat (*benefit*) dan dampak (*impact*) dari program organisasi tersebut bagi kesejahteraan masyarakat.

Pengukuran kinerja adalah untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan yang meliputi :

1. penetapan indikator kinerja
2. penentuan hasil capaian indikator kinerja

Menurut Palmer dalam Mahsun (2006) terdapat beberapa jenis indikator kinerja Pemerintah Daerah antara lain :

1. Indikator biaya (misalnya biaya total, biaya unit)

2. Indikator produktivitas (misalnya jumlah pekerjaan yang mampu dikerjakan pegawai dalam jangka waktu tertentu)
3. Tingkat penggunaan (misalnya sejauhmana layanan yang tersedia digunakan)
4. Target waktu (misalnya waktu rata-rata rata yang digunakan untuk menyelesaikan satu unit pekerjaan)
5. Volume pelayanan (misalnya perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai)
6. Kebutuhan pelanggan (jumlah perkiraan atas tingkat volume pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai)
7. Indikator kualitas pelayanan
8. Indikator kepuasan pelanggan
9. Indikator pencapaian tujuan.

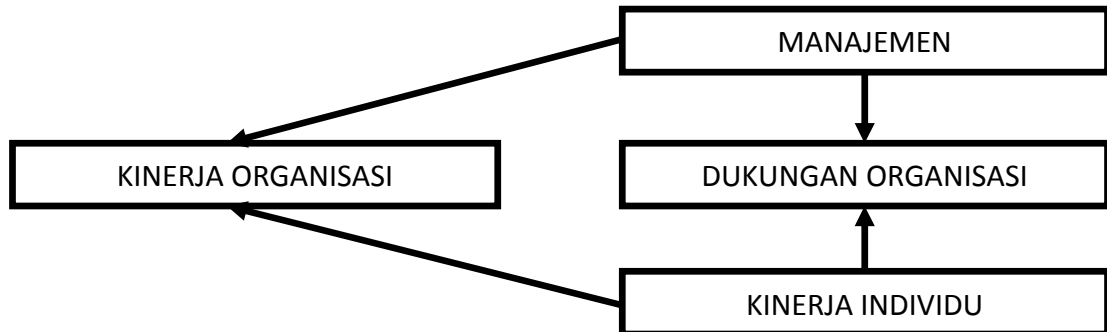
Menurut Mahsun (2006) bahwa indikator kinerja terdiri dari :

1. Pelayanan yang tepat waktu dan berkualitas,
2. Tingkat keterampilan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja,
3. Kehadiran/keterlambatan

Cara pengukuran kinerja menurut Muljadi (2006) terdiri dari :

1. Membandingkan kinerja nyata dengan kinerja yang direncanakan.
2. Membandingkan kinerja nyata dengan hasil yang diharapkan.
3. Membandingkan kinerja nyata dan standar kinerja.

Model Kinerja dapat dilihat pada bagan berikut :



(Sumber Simanjuntak, 2005)

Gambar 2.1 Model Kinerja

Menurut Simamora dalam Mangkunegara (2006) kinerja dipengaruhi oleh tiga faktor:

1. Faktor Individual yang mencakup kemampuan, keahlian, latar belakang dan demografi.
2. Faktor Psikologis terdiri dari persepsi, *attitude*, *personality*, pembelajaran dan motivasi.
3. Faktor Organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, struktur dan *job design*.

Sedangkan menurut Timple dalam Mangkunegara (2006) faktor kinerja terdiri dari dua faktor yaitu :

1. Faktor Internal yang terkait dengan sifat-sifat seseorang misalnya kinerja baik disebabkan mempunyai kemampuan tinggi dan tipe pekerja keras.
2. Faktor Eksternal yang terkait dari lingkungan seperti perilaku, sikap dan tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi.

Neal dalam Mangkunegara (2006) terdapat beberapa aspek kinerja yang dapat diukur yaitu :

1. Akurasi (Pemenuhan standar akurasi)
2. Prestasi (Menyelesaikan tanggung jawab dan tugas)
3. Administrasi (Menunjukkan efektivitas administratif)
4. Analitis (Analisa secara efektif)
5. Komunikasi (Berkomunikasi dengan pihak lain)
6. Kompetensi (Menunjukkan kemampuan dan kualitas)
7. Kreativitas (Menunjukkan daya imajinasi dan daya kreatif)
8. Pengambilan Keputusan (Pengambilan keputusan dan pemberian solusi)
9. Pendelegasian (Menunjukkan orang yang diberi kuasa untuk berbicara atau bertindak bagi orang lain)
10. Dapat diandalkan (Menunjukkan sifat yang dapat dipercaya)
11. Improvisasi (Peningkatan kualitas atau kondisi yang lebih baik)
12. Inisiatif (Mengemukakan gagasan, metode dan pendekatan baru)
13. Inovasi (Pengenalan metode dan prosedur baru)
14. Keahlian Interpersonal (Hubungan manusiawi)

Berdasarkan teori-teori di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja memerlukan indikator-indikator penilaian yang dipengaruhi oleh berbagai faktor apakah faktor internal ataupun faktor eksternal dengan beragam aspek yang dapat diukur dengan berpedoman pada standar tertentu yang terdiri dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif yang berguna untuk mendapatkan *feedback* guna

keperluan perbaikan organisasi secara khusus manajemen pengelolaan sumber daya manusia.

2.5 Kinerja Organisasi Birokrasi

Birokrasi dalam literatur ilmu administrasi dipergunakan dalam beberapa pengertian yang berbeda dan bahkan bertentangan. Matrin Albrow mengemukakan tujuh konsep moder tentang birokrasi yaitu : (1) birokrasi sebagai organisasi rasional; (2) birokrasi sebagai inefisiensi organisasi; (3) birokrasi sebagai kekuasaan yang dijalankan oleh pejabat; (4) birokrasi sebagai administrasi negara (publik); (5) birokrasi sebagai admnistrasi yang dijalankan oleh pejabat; (6) birokrasi sebagai sebuah organisasi; dan (7) birokrasi sebagai masyarakat modern.

Dalam penelitian ini birokrasi dipakai dalam pengertian yang terbatas yaitu sebagai organisasi pemerintahan atau administrasi negara (publik) yang berfungsi menyelenggarakan fungsi pemerintahan dan fungsi pembangunan. Seperti yang diakui oleh Abdullah (1984) pembahasan birokrasi dalam kalangan ilmu sosial sering menimbulkan berbagai perbedaan pendapat karena berbagai pengertian yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda pula. Sorotan tajam penggunaan istilah birokrasi pada pengertian yang kurang baik, yaitu birokrasi sebagai inefisiensi organisasi (*administrative inefficiency*). Biasanya pengertian yang kurang baik ini mencerminkan cara kerja aparatur pelayanan pemerintah yang memiliki kinerja rendah.

2.6 Hal-hal yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Salah satu organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam organisasi. Sebuah organisasi instansi pemerintah, merupakan sebuah lembaga yang menjalankan roda pemerintahan dan melaksanakan pembangunan Sumber Daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulasi yang berpengaruh terhadap banyak orang dalam mewujudkan pekerjaan dalam satu tim.

Menurut Muchdarsyah Sinungan (1995), produktivitas karyawan mengacu pada pola tingkah laku yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Adanya hasrat yang kuat untuk melaksanakan sepenuhnya apa yang sudah menjadi norma, etik, kaidah, yang berlaku.
- b. Adanya perilaku yang dikendalikan
- c. Adanya ketahanan

Kemudian Melayu S.P. Hasibuan (2001), mengembangkan kinerja adalah suatu usaha meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai atau karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis melaksanakan pekerjaan karyawan.

Kinerja pegawai dapat diketahui dari jumlah pekerjaan yang telah dilaksanakan dengan penggunaan waktu yang dipakai serta jabatan yang dipangku oleh pegawai dari tingkat keahlian, serta latar belakang pendidikan.

Hal ini sebagaimana yang dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan (1995), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya yang meliputi :

- a. Kualitas kerja
- b. Kuantitas kerja
- c. Pendidikan
- d. Kemampuan
- e. Kinerja

Berdasarkan dengan pendapat diatas, bahwa kinerja pegawai dalam menjalankan pekerjaan kantor, tergantung dari dari kemampuan manusianya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya, sehingga kemampuan pegawai itu tercermin dari hasil dan tingkat keterampilan yang dimilikinya.

Dalam penjelasan yang terkandung dalam batasan yang dikemukakan diatas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai disetiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkat atau kemampuan dalam pelaksana pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan, dan kemampuan yang dimiliki. Disamping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan di dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untu mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan yang baik.

Dalam menciptakan sistem kerja yang baik dan menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan berpengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

M. Manulang (1996), ada dua aspek memanfaatkan pegawai yakni yang memperkerjakan pegawai yang memberi manfaat bagi perusahaan dan tidak memberikan manfaat. Selanjutnya M. Manulang (1996), mengemukakan kinerja pegawai dapat dilihat melalui a) Kualitas hasil pekerjaan, b) Kuantitas hasil pekerjaan, c) Penyesuaian diri, d) Disiplin, e) Pengetahuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari uraian berikut :

2.5.1 Kualitas hasil pekerjaan

Kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang *excellent*, merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui rata-rata. [produktivitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan probilita. Meskipun demikian ada tiga konsep yang perlu dipertimbangkan menurut edvardsson yang dikutip oleh Tjiptono Fandy (2001) :

- a. Produktivitas menekankan pada pemanfaatan sumberdaya yang seringkali diikuti dengan pengurangan biaya dan rasionalisasi modal. Fokus utamanya adalah pada produksi.
- b. Kualitas lebih menekankan pada aspek kepuasan konsumen dan pendapatan. Fokus utamanya adalah *costumer utility*.
- c. Profitabilitas merupakan hasil dari hubungan antara penghasilan (*income*), biaya dan modal yang digunakan.

Dari pendapat di atas dapat dijelaskan bahwa kualitas merupakan hasil dari penilaian pelanggan berdasarkan apa yang di alaminya setelah ia memakai produk atau jasa, yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dan bersifat subjektif.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa, tetapi untuk memperjelas dan lebih memahami mengenai penilaian kualitas jasa maka yang akan diulas disini hanya mengenai kualitas jasa. Berikut ada 10 faktor utama yang harus diperhatikan dalam menentukan kualitas menurut Parasuraman dalam Fandy (2008), adalah :

- a. *Reliabilitas*, yaitu konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya.
Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memberikan layanan sesuai jadwal yang disepakati, menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. *Responsivitas*, yaitu kemauan atau kesiapan karyawan untuk memberi jasa dengan segera. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara tepat.
- c. *Kompetensi*, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

- d. Akses, kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi layanan yang mudah dijangkau, waktu mengantri, atau menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi yang mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya), dan jam operasi yang nyaman.
- e. Kesopanan, yaitu sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti *resepsionist*, operator telepon, *bellperson*, *teller bank*, dan lain-lain)
- f. Komunikasi, yaitu menyampaikan informasi kepada para pelanggan dengan bahasa yang mudah dipahami, serta selalumendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, trade-off antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- g. Kredibilitas, yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nam perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan,. Termasuk financial, privasi dan kerahasiaan.
- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler.

- j. *Tangible*, meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain).

2.5.2 Kuantitas Hasil Pekerjaan

Menurut Agus Tulus uhammad, dalam anajemen Sumber Manusia (2003), menagtakan kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses tau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

Anwar Prabu Mangkunegara (2005), mengatakan aspek kuantitatif antara lain :

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
- b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
- c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan, dan
- d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja.

Kuantitas adalah banyaknya suatu baik benda maupun dalam bentuk sifat Hasan Alwi (2005). Kuantitas kerja di ukur dengan indikator :

- a. Jumlah pekerjaan yang diselesaikan
- b. Kecepatan alam bekerja
- c. Memperhatikan efektifitas hasil kerja.

2.5.3 Penyesuain Diri

Enung Fatimah (2006), kemampuan menyesuaikan diri yang sehat terhadap lingkungan merupakan salah satu prasyarat yang penting bagi terciptanya kesehatan jiwa/mental individu. Banyak individu yang tidak mampu mencapai kebahagiaan dalam hidupnya karena ketidakmampuannya dalam menyesuaikan diri baik dengan kehidupan keluarga, sekolah, pekerjaan, maupun masyarakat pada umumnya.

Penyesuain diri (adaptasi) ada awalnya berasal dari pengertian yang didasarkan pada ilmu biologi yang dikenal dengan teori evolusi. Penyesuaian diri artinya tingkah laku manusia dapat dipandang sebagai reaksi terhadap berbagai tuntutan dan tekanan lingkungan tempat ia hidup, seperti cuaca dan berbagai unsur alamiah lainnya. Dalam istilah lain penyesuaian diri (adaptasi) disebut dengan istilah *adjustment*. *Adjustment* adalah suatu proses mencari titik temu antara kondisi diri dan lingkungan. Manusia dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan sosial, lejiwaan, dan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik indikator-indikator penyesuaian diri sebagai berikut :

- a. Kemampau bekerjasama
- b. Adaptasi lingkungan
- c. Orientasi pekerjaan
- d. Minat dalam bekerja
- e. Kematngan terhadap respon pekerjaan
- f.

2.5.4 Kedisiplinan

Muchdarsyah Sinungan (2003), disiplin adalah suatu sikap mental yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku perorangan, kelompok atau masyarakat berupa ketaatan (*obedience*), terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan pemerintah atau etika, norma, dan kaedah yang berlaku dalam masyarakat untuk tujuan tertentu. Disiplin yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perbuatan atau tingkah laku perorangan ataupun kelompok berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan yang berlaku di sekolah.

I Nyoman Surna (2000), mengemukakan bahwa kesadaran upaya yang berasal dari dalam diri pribadi untuk meningkatkan diri dengan tugas dan tanggung jawab yang dapat diamati dalam bentuk :

- a. Kemampuan menaati waktu
- b. Gigih dalam melaksanakan tugas
- c. Mengerjakan dan menyelesaikan tugas tepat waktu
- d. Tidak menunda pekerjaan
- e. Mampu menunjukkan prestasi kerja secara maksimal sesuai dengan kemampuan

Muchdarsyah Sinungan (2005), menyatakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi disiplin kerja adalah :

- a. Pendidikan umum dari sekolah dasar sampai perguruan tinggi
- b. Pendidikan politik guna membudayakan kehidupan berdasarkan konstitusi demokrasi pancasila dan hukum. Kesadaran hukum kunci penting untuk menegakan disiplin

- c. Pendidikan agama yang menuju kepada pengendalian diri yang merupakan hakikat disiplin, nilai agama tidak boleh dipisahkan dari setiap aktivitas manusia peranan nilai-nilai keagamaan itu juga dijadikan bagian penting dalam kehidupan keluarga, masyarakat, bangsa dan negara, mengamalkan nilai kebenaran agama yang diarahkan membina disiplin nasional wajib, sebagai manusia Indonesia mengamalkan Pancasila.

Manusia sebagai satu pribadi yang bersifat sosial dan individu sangat rentan terhadap lingkungannya. Lingkungan itu dapat berupa lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan masyarakat. Pengalaman dari apa yang dilihat, dengar dan alami sebagai pengalaman menarik dan menyenangkan atau yang buruk, kerap kali mempengaruhi perilaku seseorang. Karena itu, kondisi dan situasi lingkungan perlu diperhitungkan atau diwaspadai, karena akan berdampak baik atau buruk terhadap perkembangan perilaku seseorang.

2.5.5 Pengetahuan Serba Guna

Pengetahuan adalah informasi atau maklumat yang diketahui atau disadari oleh seseorang. Pengetahuan termasuk, tetapi tidak dibatasi pada deskripsi, hipotesis, konsep, teori, prinsip, dan prosedur yang secara probabilitas Bayesian adalah benar atau berguna.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia(2002), pengetahuan berarti segala sesuatu yang diketahui. Selanjutnya Umar Tirtarahardja (2005), mengemukakan bahwa pengetahuan (knowledge) adalah segala sesuatu yang diperoleh melalui berbagai cara penginderaan terhadap fakta penalaran (rasio), intuisi, dan waktu.

Ditambahkannya bahwa ilmu pengetahuan yang memenuhi kriteria dari segi antologis (berkaitan dengan objek yang ditelaah oleh ilmu), epistemologis (berkaitan dengan segenap proses untuk memperoleh pengetahuan ilmiah), aksiologis (berkaitan dengan manfaat atau kegunaan ilmu pengetahuan ilmiah), secara konsekuen dan penuh disiplin biasa disebut ilmu ataupun ilmu pengetahuan (science); kata sifatnya adalah ilmiah atau keilmuan, sedangkan ahlinya disebut ilmunan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai ilmu pengetahuan di atas dapat disimpulkan bahwa pengetahuan merupakan sedikit banyaknya informasi atau kumpulan-kumpulan informasi yang masuk ke dalam otak manusia mengenai suatu hal, yang diawali oleh proses penginderaan.

Pengetahuan seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya :

1. Pendidikan, adalah sebuah proses perubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas dapat kita kerucutkan sebuah visi pendidikan adalah mencerdaskan manusia.
2. Media, media yang secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Jai contoh dari media masa ini adalah televisi, radio, dan majalah.
3. Keterpaparan informasi, informasi adalah suatu yang dapat diketahui, namun ada pula yang menekankan informasi sebagai transfer pengetahuan. Selain itu istilah informasi juga memiliki arti yang lain sebagai man diartikan oleh RUU teknologi informasi yang

mengartikan sebagai suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memanipulasi, mengumumkan, menganalisa, dan menyebarkan informasi dengan tujuan tertentu. Sedangkan informasi sendiri mencakup data, teks, image, suara, kode, program komputer, data base. Adanya perbedaan definisi informasi dikarenakan hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan, sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari yang diperoleh dari data dan observasi terhadap dunia sekitar kita diteruskan melalui komunikasi.

2.7 Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulisan ini dan agar tidak terjadi salah pengertian dalam penelitian maka konsep operasional yang digunakan yaitu :

1. Kualitas hasil pekerjaan merupakan hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa, yang dihasilkan oleh suatu perusahaan atau instansi dan bersifat subjektif. Komponen kualitas ditunjukkan oleh indikator berikut :
 - a. Reliabilitas (keandalan)
 - b. Responsivitas (tanggung jawab)
 - c. Kompetensi (pengetahuan dan keterampilan)
 - d. Perilaku
 - e. Komunikasi
2. Kuantitas hasil pekerjaan yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah

keluaran yang dihasilkan. Kuantitas dapat ditunjukkan dengan indicator sebagai berikut :

- a. Proses kerja dan kondisi pekerjaan
 - b. Waktu yang dipergunakan atau lamanya melaksanakan pekerjaan
 - c. Jumlah kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan
 - d. Jumlah dan jenis pemberian pelayanan dalam bekerja
3. Penyesuaian diri merupakan suatu proses mencari titik temu antara kondisi diri dan tuntutan lingkungan. Manusia dituntut untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan social, kejiwaan, dan lingkungan alam sekitarnya. Indicator-indikator penyesuaian diri sebagai berikut :
- a. Kemampuan bekerjasama
 - b. Adaptasi lingkungan
 - c. Minat dalam bekerja
 - d. Kematangan terhadap respon pekerjaan
4. Kedisiplinan merupakan kesadaran dan upaya yang berasal dari dalam diri pribadi untuk meningkatkan diri dengan tugas dan tanggung jawab yang dapat diamati dari indicator-indikator berikut :
- a. Kemampuan menaati waktu
 - b. Gigih dalam melaksanakan tugas
 - c. Tidak menunda-nunda pekerjaan
 - d. Mampu menunjukkan prestasi kerja secara maksimal sesuai dengan kemampuan

5. Pengetahuan merupakan kumpulan item-item informasi yang ada dalam pikiran manusia. Informasi itu masuk dan tersimpan di dalam memori jangka panjang maupun jangka pendek. Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik indikator-indikator sebagai berikut :

- a. Pendidikan
- b. Media
- c. Transparansi informasi
- d. Pelatihan
- e. Sosialisasi

2.8 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan masih diuji kebenarannya. Maka dari itu, bertitik tolak dari kerangka berfikir diatas, penulis merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara terhadap hasil penelitian yang sebenarnya akan dibuktikan lebih lanjut. Berdasarkan teori dari M. Manulang (1996), mengemukakan kinerja kerja pegawai dapat dilihat melalui a) Kualitas hasil pekerjaan, b) Kuantitas hasil pekerjaan, c) Penyesuaian diri, d) Disiplin, e) Pengetahuan. Oleh sebab itu, maka diduga ***‘Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun khususnya d Kec. Karimun dinyatakan Kurang Baik dilihat dari Kualitas, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Kedisiplinan, dan Pengetahuan’***

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Berkaitan dengan tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan tentang fenomena dan fakta sosial yang terjadi secara obyektif di lapangan, maka jenis penelitian yang cocok dengan tujuan penelitian itu adalah deskriptif, yaitu suatu penelitian yang mendeskripsikan tentang kinerja birokrasi pemerintah dilihat dari sudut pendekatan proses.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun sebagai salah satu unit Birokrasi Pemerintah Kabupaten secara fungsional bertanggungjawab terhadap terwujudnya pembangunan Kabupaten Karimun.

3.3 Populasi dan sampel

Populasi adalah jumlah wilayah generasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007) berdasarkan definisi diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun dan mendapat tugas pada saat dilaksanakannya penelitian ini, dan juga masyarakat yang berhubungan langsung terhadap dinas Perindustrian dan Perdagangan secara khusus yaitu pada Kec. Karimun.

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2007)

Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan karena populasi merupakan sampel kunci, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel hanya Sekertaris Dinas dan Kabid Perdagangan saja.
2. Sedangkan untuk masyarakat pedagang yang berada di Kec. Karimun jumlah populasi pada tahun 2011 sebanyak 236 orang. Sedangkan sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan perumusan Slovin (2007), yakni :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Penjelasan :

N : Ukuran Populasi

n : Ukuran sampel

e : Persen kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolerir/ standar error.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10% untuk standar error nya (e) maka sampel yang diperlukan adalah :

$$n = \frac{236}{1 + (236 (10\%)^2)}$$

$$n = \frac{236}{3,36}$$

$n = 70,23$ (dibulatkan menjadi 70 orang)

Tabel 3.1 Sampel Penelitian

No	Responden	Jumlah Sampel
1	Sekretaris Dinas	1 orang
2	Kabid Perdagangan	1 orang
3	Masyarakat Pedagang	70 Orang
Jumlah		72 Orang

Sumber : Data Olahan, 2011

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh dari responden dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Data ini berkaitan dengan Kinerja Birokrasi Pemerintah yang meliputi; Kualitas, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Kedisiplinan, dan Pengetahuan yang dituangkan dalam daftar pernyataan (statement) yang disusun secara sistematis berdasarkan variabel dan indikator.

2. Data sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan dari instansi/unit kerja Pemda Kabupaten Karimun; Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Bagian Keuangan, Bagian Kepegawaian. Jenis data sekunder yang dibutuhkan adalah:

- Data pegawai; jenis pendidikan, pangkat/golongan, jenis diklat.
- Data tentang peraturan dan kebijaksanaan yang dikeluarkan oleh pemerintah.

- c. Jumlah dana untuk Perindustrian dan Perdagangan baik rutin maupun pembangunan.
- d. Jumlah sarana dan prasarana yang ada.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara, melakukan tanya jawab langsung pada responden yang dijadikan sampel.
2. Angket (Quisioner), menyebarkan daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis kepada responden

3.6 Teknik Analisis Data

Analisa data dilakukan dengan cara deskriptif (menggambarkan dan memaparkan) kinerja pegawai kantor dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun. Setelah seluruh data diperlukan diperoleh, maka data tersebut akan diolah secara kualitatif. Selanjutnya data tersebut dikumpulkan kemudian data tersebut diklasifikasikan dalam bentuk tabel-tabel persentase dan disertai penjelasan-penjelasan, kemudain hasil dari pembahasan ini dirumuskan suatu kesimpulan. Data yang diperoleh dipaparkan secara deskriptif analistis yaitu suatu analisa yang menggambarkan atau menceritakan secara jelas berdasarkan kenyataan dilapangan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran umum lokasi Penelitian

Dinas Perindustrian dan Perdagangan kabupaten karimun yang terletak di Jalan Jend. Sudirman Komplek Perkantoran Gedung D Lt. II. Tg. Balai Karimun ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 5 Tahun 2008, Tanggal 16 Juli 2008 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Karimun..

Dalam susunan organisasinya terdiri dari Kepala Dinas Perindustrian dan Perdagangan , Sekretaris, yang mana membawahi : Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan. Untuk menjalankan semua kegiatan yang telah di tentukan dalam peraturan dalam hal ini Kepala Dinas di bentuk oleh tiga bidang yang mana terdiri dari, Bidang Industri ; Seksi Industri Besar; Seksi Industri Kecil dan Menengah. Bidang Perdagangan, membawahi : Seksi Perdagangan Dalam Negeri; Seksi Perdagangan Luar Negeri. Bidang Program, membawahi : Seksi Penyusunan Program, Data, Dan Informasi; Seksi Analisa, Evaluasi, dan Pelaporan. Dan juga ada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD); Kelompok Jabatan Fungsional yang turut ber peran dalam Pelaksanaan tugas tersebut.

Tabel 4.1 : Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SLTA	18 Orang
2	D3	7 Orang
3	S1	15 Orang
4	S2	4 Orang
Jumlah		44 Orang

Sumber : KASUBBAG Umum dan Kepegawaian DISPERINDAG Kab. Karimun

Dari table diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun terdapat 18 orang yang masih Tamatan SLTA, 7 orang tamatan D3, 15 orang berpendidikan S1, dan 4 orang yang berpendidikan S2.

Tabel 4.2 : Jumlah Pegawai Kantor Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun

No	Golongan Pegawai	Jumlah
1	Golongan IV	5 Orang
2	Golongan III	13 Orang
3	Golongan II	16 Orang
4	Honorar	10 Orang
Jumlah		44 Orang

Sumber : KASUBBAG Umum dan Kepegawaian DISPERINDAG Kab. Karimun

Dari table diatas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun terdapat 5 orang yang bergolongan IV, 13 orang bergolongan III, 16 orang bergolongan II, dan 10 orang yang hanya berstatus Honorar.

4.2. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

a. Visi

Sebagai instansi daerah, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun merupakan ujung tombak perekonomian dari pemerintah daerah. Karena itu, visi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun mengacu sepenuhnya pada visi pemerintah Kabupaten Karimun dengan tetap memperhatikan lingkungan strategis yang dapat mempengaruhi eksistensi organisasi.

Adapun visi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun adalah terwujudnya sektor industri dan perdagangan sebagai salah satu penggerak perekonomian daerah.

b. Misi

1. Pemanfaatan Sumber Daya Alam (SDA) dalam menciptakan kesempatan berusaha, pemerataan pembangunan, penyediaan barang dan jasa yang cukup untuk masyarakat.
2. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) bagi para pelaku industri, perdagangan dan aparat Pembina.

c. Tujuan

Dengan mengacu pada Visi dan Misi Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun serta didasarkan pada isu-isu strategic dalam Rencana Strategis Disperindag Kab. Karimun Tahun 2006-2011, ditetapkan tujuan yang menunjukkan suatu kondisi yang ingin dicapai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.3 : Penjabaran Tujuan dari Misi Disperindag Kab.Karimun

MISI	TUJUAN	
Pertama	1.1	Perluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha
	1.2	Peningkatan ekspor non migas
	1.3	Penataan system dan jalus distribusi untuk kelancaran penyediaan barang dan jasa
Kedua	2.1	Peningkatan pendapatan dan daya beli masyarakat
	2.2	Memperkuat struktur industry
	2.3	Peningkatan mutu pelayanan aparatur

Sumber : KASUBBAG Umum dan Kepegawaian DISPERINDAG Kab. Karimun

d. Sasaran

Dalam menentukan sasaran, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun tetap mengacu pada sasaran pemerintah kabupaten, baik yang tertuang dalam Rencana Pembangunan Daerah Jangka Menengah (RPJMD) maupun Rencana Kinerja Tahunan Kabupaten Karimun, dengan beberapa penyesuaian yang perlu dilakukan sesuai dengan kondisi dan kegiatan yang dapat dilaksanakan di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun, yakni sebagai berikut :

Tabel 4.4 : Penjabaran Sasaran dari Tujuan Disperindag

Tujuan	Sasaran
Perluasan lapangan kerja dan kesempatan berusaha	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terwujudnya peningkatan pengetahuan dan keterampilan para pelaku usaha 2. Terbukanya lapangan usaha baru
Peningkatan ekspor non migas	<ol style="list-style-type: none"> 3. Meningkatnya produksi dalam negeri 4. Meningkatnya kualitas produk local 5. Adanya kemudahan dan kelengkapan administrasi pengurusan ekspor impor
Penataan system dan jalur distribusi untuk kelancaraan penyediaan barang dan jasa	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tersedianya jalur distribusi barang dan jasa 7. Pengembangan pasar dan distribusi barang 8. Tersedianya pusat perdagangan dan jasa modern 9. Adanya perlindungan terhadap konsumen 10. Terciptanya suasana kondusif dalam perindustrian barang dan jasa
Peningkatan pendapatan dan daya beli masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 11. Terwujudnya peningkatan kemampuan ekonomi masyarakat
Memperkuat struktur organisasi	<ol style="list-style-type: none"> 12. Meningkatnya kualitas produk industry kerajinan 13. Meningkatnya kualitas produk industry makanan ringan 14. Meningkatnya kualitas hasil olahan logam 15. Meningkatnya kemampuan dan keterampilan para pelaku industry 16. Pemanfaatan teknologi tepat guna
Peningkatan pelayan aparatur	<ol style="list-style-type: none"> 17. Meningkatnya kualitas sumber daya aparat 18. Meningkatnya kelengkapan administrasi kantor

Sumber : KASUBBAG Umum dan Kepegawaian DISPERINDAG Kab. Karimun

4.3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Untuk dapat menjalankan tugas yang telah diberikan. Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun dipimpin oleh kepala dinas yang dibantu oleh 1 (satu) orang sekretaris dan 3 (tiga) orang kepala bidang.

Secara garis besar pelaksanaan tugas pokok masing-masing bagian/ bidang adalah sebagai berikut :

1. Kepala Bagian Sekretariat

Kepala bagian sekretariat (sekretaris) membantu kepala dinas dalam melaksanakan tugas pengelolaan teknis administrasi umum, keuangan, kepegawaian, serta perencanaan dan pelaporan dinas.

Adapun uraian tugas kepala bagian sekretariat sebagai berikut :

- a. Merencanakan teknis pelayanan kesekretariatan dinas.
- b. Melaksanakan pelayanan ketatausahaan surat menyurat kepada seluruh unit organisasi dilingkungan dan diluar dinas
- c. Mengelola urusan rumah tangga dinas
- d. Mengelola keuangan dinas
- e. Mengelola urusan kepegawaian dilingkungan dinas
- f. Merumuskan perencanaan dan pelaporan kegiatan dinas
- g. Melaksanakan urusan lain yang ditugaskan oleh kepala dinas

Kepala bagian kesekretariatan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh :

- a. Kepala Sub Bagian umum dan Kepegawaian
- b. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

1.1 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Adapun uraian tugas dari kepala sub bagian umum dan kepegawaian sebagai berikut :

- a. Menyusun surat menyurat dinas
- b. Menyusun rencana teknis ketatausahaan dinas
- c. Melayanio surat menyurat dinas
- d. Menyusun kearsipan surat menyurat dinas
- e. Melayani kerumahtanggan dinas
- f. Melayani perlengkapan dinas
- g. Menyusun rencana pengembangan karir pegawai di lingkungan dinas
- h. Melaksanakan pelayanan teknis administrasi kepegawaian dinas
- i. Memeriksa syarat-syarat kelayakan kenaikan pangkat pegawai dinas
- j. Mengusulkan kenaikan pangkat pegawai dinas kepada bagian kepegawaian daerah
- k. Melaksanakan tugas kedinasasn lain di bidang umum dan kepegawaian dinas yang ditugaskan oleh pimpinan

1.2 Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana pengelolaan keuangan dinas
- b. Melayani keuangan dinas

- c. Mengkoordinasikan penyusunan keuangan dinas dengan bagian keuangan pada sekretariat daerah
- d. Memeriksa keseluruhan bukti pengeluaran keuangan dinas
- e. Menyusun laporan keuangan dinas
- f. Menyusun rencana dan laporan pelaksanaan kegiatan dinas
- g. Melaksanakan tugas perencanaan dan keuangan dinas lain yang ditugaskan oleh pimpinan

2. Kepala Bidang Industri

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan perencanaan teknis operasional dalam rangka pembinaan dan fasilitas industri kimia, logam, mesin, elektronik aneka dan agro serta pembinaan, pengawasan standard an metrology
- b. Melaksanakan pembinaan dan fasilitas indusrti kimia, logam, mesin, elektronik aneka dan agro serta pembinaan, pengawasan standard an metrology
- c. Mempersiapkan sarana dan prasarana dalam rangka pembinaan industri dan pengawasan standar industri
- d. Melaksanakan monitoring dan pengendalian dibidang industri
- e. Melakukan koordinasi dengan unit kerja dan instansi lain untuk menunjang pelaksanaan , penataan, pembinaan, pengembangan dan pengendalian di bidang industri

- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain di bidang perindustrian dan perdagangan yang ditugaskan oleh kepala dinas

Kepala bidang industry dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh :

- a. Kepala seksi industry kecil dan menengah
- b. Kepala seksi industry besar

2.1 Kepala Seksi Industri Kecil dan Menengah

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan penyusunan petunjuk teknis operasional pendirian dan penataan industry kecil dan menengah.
- b. Melaksanakan kegiatan operasional pendirian, penataan dan pengawasan industry kecil dan menengah.
- c. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan pembinaan dan pengawasan industry logam, mesin dan elektronik.
- d. Melaksanakan monitoring kegiatan di bidang industry kecil dan menengah.
- e. Melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi lain dalam untuk memperlancar pelaksanaan pembinaan dan pengawasan standarisasi dan metrology.
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain di bidang industry yang ditugaskan oleh kepala bidang industry.

2.2 Kepala Seksi Industri Besar

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan penyusunan petunjuk teknis industry besar
- b. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan industry besar
- c. Mempersiapkan sarana dan prasarana untuk pelaksanaan industry besar
- d. Meningkatkan pemasaran hasil-hasil industry kecil, menengah, dan besar melalui berbagai media promosi pameran dan pasar serta peningkatan pemasaran lainnya
- e. Melakukan koordinasi kerjasama dengan instansi lain untuk memperlancar pelaksanaan tugas
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain di bidang industry kerajinan dan aneka industry yang ditugaskan oleh kepala bidang industry

3. Kepala Bidang Perdagangan

Adapun uraian tugas Kepala Bidang Perdagangan :

- a. Melakukan perencanaan dan pelaporan dalam rangka penataan, pembinaan dan pengembangan perdagangan.
- b. Mempersiapkan penyusunan teknis pelaksanaan penataan, pembinaan dan pengembangan perdagangan.
- c. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan perdagangan.
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka pelaksanaan penataan, pembinaan dan pengembangan daerah.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain di bidang perdagangan yang ditugaskan oleh kepala dinas.

Kepala bidang perdagangan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh :

- a. Kepala seksi Perdagangan Dalam Negeri
- b. Kepala Seksi perdagangan Luar Negeri

3.1 Seksi Perdagangan Dalam Negeri

Adapun Tugas Kepala Seksi Perdagangan Luar Negeri :

- a. Menyusun petunjuk teknis penataan dan pengaturan perdagangan luar negeri.
- b. Melaksanakan penataan dan pengaturan perdagangan luar negeri.
- c. Melakukan peningkatan pemasaran produk ekspor melalui pameran/promosi dalam meningkatkan pemasaran produk ekspor daerah.
- d. Melakukan Koordinasi dengan instansi lain dalam rangka penataan dan pengaturan perdangan luar negeri.
- e. Melaksakan tugas kedinasan lain di bidang perdagangan luar negeri yang ditugaskan oleh kepala bidang.

3.2 Kepala Seksi Perdagangan Dalam Negeri

Adapun Tugas Kepala Seksi Perdagangan Dalam Negeri

- a. Menyusun petunjuk teknis penataan, pembinaan dan pengembangan perdagangan dalam negeri.
- b. Melaksanakan penataan, pembinaan dan pengembangan perdaganagan dalam negeri.

- c. Melaksanakan penyuluhan dan upaya pembinaan perlindungan konsumen.
- d. Melaksanakan pemantauan dan tata distribusi kebutuhan pokok masyarakat/ sembako dan barang penting lainnya.
- e. Mempersiapkan sarana dan prasarana perlindungan konsumen.
- f. Melakukan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka penataan, pembinaan dan pengembangan perdagangan dalam negeri dan perlindungan konsumen.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain di bidang perdagangan dalam negeri yang di tugaskan oleh Kepala Bidang

4. Kepala Bidang Program

Adapun tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan kegiatan dan monitoring, evaluasi pelaksanaan program pembangunan sector industry dan perdagangan
- b. Melaksanakan kordinasi rencana kegiatan-kegiatan daerah, provinsi maupun pusat serta pemantauan dan evaluasi
- c. Menghimpun data sebagai bahan penyusunan program
- d. Mengevaluasi pelaporan
- e. Melakukan kordinasi dengan instansi lain dalam rangka penyusunan program
- f. Mempersiapkan rencana kerja/ program kerja dinas
- g. Melaksanakan tugas lain di bidang program yang ditugaskan oleh pimpinan

Kepala bidang program dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh :

- a. Kepala seksi penyusunan program, data dan informasi
- b. Kepala seksi analisa, evaluasi dan pelaporan

4.1 Kepala Seksi Penyusunan Program, Data, dan Informasi

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

- a. Menyiapkan rencana strategi satuan kerja perangkat daerah, rencana kerja satuan kerja perangkat daerah, kebijakan umum anggaran dan rencana kerja anggaran satuan kerja perangkat daerah
- b. Menyiapkan Term Of Reference (TOR) dan Detil rencana program yang diperlukan dan data-data terkait
- c. Mengumpulkan data informasi yang terkait dengan kegiatan industry dan perdagangan
- d. Pengolahan data dan informasi yang terkait dengan kegiatan industry dan perdagangan
- e. Melakuakn koordinasi dengan instansi lain dalam rangka penyusunan data base
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh kepala bidang program

4.2 Kepala Seksi Analisa, Evaluasi dan Pelaporan

Adapun uraian tugas sebagai berikut :

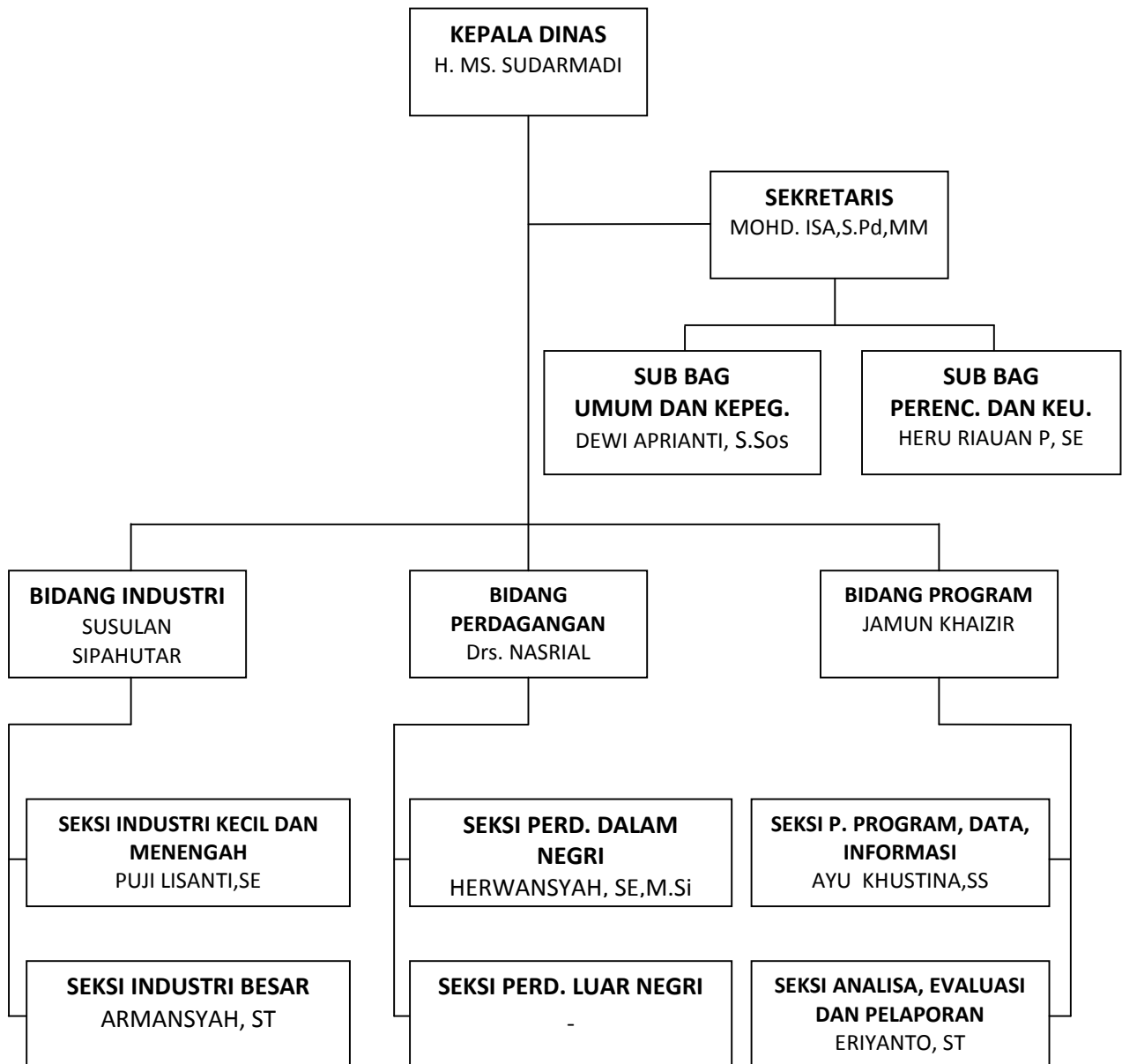
- a. Melakukan analisa,terhadap penyelenggaraan program kerja
- b. Melakukan evaluasi hasil program kerja

- c. Melaksanakan pemantauan pelaksanaan setiap program
- d. Menghimpun data sebagai bahan penyusunan program
- e. Pengumpulan data dan penyusunan laporan kegiatan dnas
- f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang ditugaskan oleh kepala bidang program

STRUKTUR ORGANISASI

DINAS PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN KAB. KARIMUN

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 05 tahun 2005



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Adapun data yang diolah dalam penelitian ini adalah data tentang analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun. Setelah data yang terkumpul diseleksi dan diolah berdasarkan ketentuan yang telah dikemukakan dalam BAB III, maka hasilnya dapat disajikan sebagai berikut:

5.1.1. Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan

Untuk mengetahui gambaran analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 5.1 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bekerja dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kerja yang baik

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	25%
2	Setuju	39	56%
3	Cukup Setuju	6	9%
4	Tidak Setuju	8	12%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kerja yang baik, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 25%, responden yang menyatakan “setuju”

sebesar 56%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 9%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 12%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kerja yang baik banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah lumayan baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 39 orang atau 56% dari 70 orang responden.

Tabel 5.2 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	20	29%
2	Setuju	36	52%
3	Cukup Setuju	9	13%
4	Tidak Setuju	2	3%
5	Sangat Tidak Setuju	3	5%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 29%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 52%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 13%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 3%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 5%.

Tanggapan dari responden tentang kualitas pelayanan yang pegawai berikan kepada masyarakat banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka

pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah lumayan baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 36 orang atau 52% dari 70 orang responden.

Tabel 5.3 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan lebih mengutamakan melayani masyarakat yang menguntungkan mereka di banding masyarakat biasa

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	25%
2	Setuju	26	38%
3	Cukup Setuju	7	10%
4	Tidak Setuju	15	22%
5	Sangat Tidak Setuju	5	8%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari lebih mengutamakan melayani masyarakat yang menguntungkan mereka di banding masyarakat biasa, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 25%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 38%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 10%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 22%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 8%.

Tanggapan dari responden tentang lebih mengutamakan melayani masyarakat yang menguntungkan mereka di banding masyarakat biasa banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan kurang baik dalam memberikan pelayanan karena lebih mengutamakan orang-orang yang lebih menguntungkan mereka di banding

masyarakat biasa, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 26 orang atau 38% dari 70 orang responden.

Tabel 5.4 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang datang dan melayaninya dengan baik

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	19	28%
2	Setuju	35	50%
3	Cukup Setuju	12	18%
4	Tidak Setuju	3	5%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari sangat menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang datang dan melayaninya dengan baik, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 28%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 50%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 18%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 5%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang sangat menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang datang dan melayaninya dengan baik banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah lumayan baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 35 orang atau 50% dari 70 orang responden.

Tabel 5.5 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan hanya akan bekerja dengan cepat dan tanggap jika masyarakat sudah mengeluh

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	23%
2	Setuju	32	45%
3	Cukup Setuju	8	12%
4	Tidak Setuju	12	17%
5	Sangat Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari hanya akan bekerja dengan cepat dan tanggap jika masyarakat sudah mengeluh, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 23%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 45%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 12%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 17%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 3%.

Tanggapan dari responden tentang hanya akan bekerja dengan cepat dan tanggap jika masyarakat sudah mengeluh banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan kurang baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 32 orang atau 45% dari 70 orang responden.

Tabel 5.6 Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan

No	Pernyataan untuk Kualitas Hasil Pekerjaan	sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bekerja dengan mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan kerja yang baik	17	24,2	39	55,7	6	8,5	8	11,4	0	0	70	100
2	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat	20	28,7	36	51,4	9	12,8	2	2,8	3	4,2	70	100
3	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan lebih mengutamakan melayani masyarakat yang menguntungkan mereka di banding masyarakat biasa	17	24,2	26	37,1	7	10	15	21,4	5	7,1	70	100
4	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat menjaga hubungan baik dengan masyarakat yang datang dan melayaninya dengan baik	19	27,1	35	50	12	17,1	3	4,2	1	1,4	70	100
5	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan hanya akan bekerja dengan cepat dan tanggap jika masyarakat sudah mengeluh	16	22,8	32	45,7	8	11,4	12	17,1	2	2,8	70	100
Jumlah		89	127	168	239,9	150	59,8	40	56,9	11	15,5		500
Rata-rata			25,4		47,98		12		11,38		3,1		100

Sumber : Data Olahan 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.6 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kualitas Hasil Pekerjaan tergolong “Cukup” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 25,4%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 47,98%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 12%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 11,38%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3,1%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar $(25,4\% + 47,98\%)$ atau 73,38% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun Ditinjau dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan tergolong Cukup. Namun hal ini berbeda dengan hasil wawancara kepada pegawai yang terkait. Hasil wawancara pegawai menyatakan mereka sangat menguasai teknis pekerjaan yang diberikan sehingga proses bekerja berjalan lancar.

5.1.2. Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan

Untuk mengetahui gambaran analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 5.7 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat memperhatikan pekerjaan dengan baik dan jarang melakukan kesalahan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	11%
2	Setuju	33	47%
3	Cukup Setuju	18	26%
4	Tidak Setuju	8	11%
5	Sangat Tidak Setuju	3	5%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari sangat memperhatikan pekerjaan dengan baik dan jarang melakukan kesalahan, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 11%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 47%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 26%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 11%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 5%.

Tanggapan dari responden tentang sangat memperhatikan pekerjaan dengan baik dan jarang melakukan kesalahan banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 33 orang atau 47% dari 70 orang responden.

Tabel 5.8 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menunda-nunda pekerjaan hari ini dan dikerjakan di besok harinya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	10%
2	Setuju	12	17%
3	Cukup Setuju	27	39%
4	Tidak Setuju	23	33%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari selalu menunda-nunda pekerjaan hari ini dan dikerjakan di besok harinya, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 10%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 17%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 33%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang selalu menunda-nunda pekerjaan hari ini dan dikerjakan di besok harinya banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Sudah sedikit baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 22 orang atau 39% dari 70 orang responden.

Tabel 5.9 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	15	22%
2	Setuju	34	49%
3	Cukup Setuju	13	19%
4	Tidak Setuju	7	10%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 22%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 49%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 19%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 10%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan setuju berjumlah 34 orang atau 49% dari 70 orang responden.

Tabel 5.10 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak akan melayani masyarakat yang datang jika masyarakat terlalu banyak yang datang

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	12%
2	Setuju	18	26%
3	Cukup Setuju	23	33%
4	Tidak Setuju	16	23%
5	Sangat Tidak Setuju	5	8%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau tidak akan melayani masyarakat yang datang jika masyarakat terlalu banyak yang datang, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 12%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 26%, responden yang menyatakan “cukup

setuju” sebesar 33%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 23%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 8%.

Tanggapan dari responden tentang memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 23 orang atau 33% dari 70 orang responden.

Tabel 5.11 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	18%
2	Setuju	18	26%
3	Cukup Setuju	24	39%
4	Tidak Setuju	16	23%
5	Sangat Tidak Setuju	7	10%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 18%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 26%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 23%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 10%.

Tanggapan dari responden tentang membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik

dalam memberikan pelayanan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 24 orang atau 39% dari 70 orang responden.

Tabel 5.12 Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan

No	Pernyataan untuk Kuantitas Hasil Pekerjaan	sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat memperhatikan pekerjaan dengan baik dan jarang melakukan kesalahan	8	11,4	33	47,1	18	25,7	8	11,4	3	4,2	70	100
2	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menunda-nunda pekerjaan hari ini dan dikerjakan di besok harinya	7	10	12	17,1	27	38,5	23	32,8	1	1,4	70	100
3	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelumnya	15	21,4	34	48,5	13	18,5	7	10	1	1,4	70	100
4	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak akan melayani masyarakat yang datang jika masyarakat terlalu banyak yang datang	8	11,4	18	25,7	23	32,8	16	22,8	5	7,1	70	100
5	Pegawai Dinas Perindustrian membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya	5	7,1	18	25,7	24	38,5	16	22,8	7	10	70	100
Jumlah		43	61,3	115	164,1	105	154	70	99,8	17	24,1		500
Rata-rata			12,26		32,82		30,8		19,96		4,82		100

Sumber : Data olahan 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.12 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan tergolong “Kurang Baik” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 12,26%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 32,82%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 30,8%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 19,96%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 4,82%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar $(12,26\% + 32,82\%)$ atau 45,08% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun Ditinjau dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan tergolong Kurang Baik. Namun hal ini berbeda dengan hasil wawancara kepada pegawai yang terkait. Hasil wawancara pegawai menyatakan mereka sangat memperhatikan dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam mengerjakan pekerjaan rutin di kantor ini.

5.1.3. Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kedisiplinan

Untuk mengetahui gambaran analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kedisiplinan, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 5.13 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu datang kekantor tepat waktu

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	11%
2	Setuju	12	17%
3	Cukup Setuju	22	31%
4	Tidak Setuju	24	35%
5	Sangat Tidak Setuju	4	6%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari selalu datang kekantor tepat waktu, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 11%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 17%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 31%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 35%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 6%.

Tanggapan dari responden tentang dari selalu datang kekantor tepat waktu banyak berada di kategori “Tidak Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan kurang baik dalam hal kedisiplinan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 24 orang atau 35% dari 70 orang responden.

Tabel 5.14 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak pernah menunda-nunda pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	13%
2	Setuju	14	20%
3	Cukup Setuju	27	39%
4	Tidak Setuju	15	21%
5	Sangat Tidak Setuju	5	8%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari tidak pernah menunda-nunda pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 13%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 20%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 21%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 8%.

Tanggapan dari responden tentang membatasi jenis pelayanan yang mereka berikan setiap harinya banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam hal kedisiplinan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 27 orang atau 39% dari 70 orang responden.

Tabel 5.15 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	10%
2	Setuju	16	29%
3	Cukup Setuju	33	47%
4	Tidak Setuju	11	15%
5	Sangat Tidak Setuju	3	5%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 10%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 29%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 47%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 15%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 5%.

Tanggapan dari responden tentang selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam hal kedisiplinan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 33 orang atau 47% dari 70 orang responden.

Tabel 5.16 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat serius mengerjakan pekerjaan yang diberikan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9%
2	Setuju	26	38%
3	Cukup Setuju	31	45%
4	Tidak Setuju	5	8%
5	Sangat Tidak Setuju	2	3%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau sangat serius mengerjakan pekerjaan yang diberikan, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 9%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 38%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 45%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 8%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 3%.

Tanggapan dari responden sangat serius mengerjakan pekerjaan yang diberikan banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam hal kedisiplinan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 31 orang atau 45% dari 70 orang responden.

Tabel 5.17 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu pulang kerja sebelum jam kerja selesai

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	15%
2	Setuju	15	22%
3	Cukup Setuju	27	39%
4	Tidak Setuju	18	26%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari selalu pulang kerja sebelum jam kerja selesai, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 15%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 22%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 18%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang selalu pulang kerja sebelum jam kerja selesai banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam hal kedisiplinan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 27 orang atau 49% dari 70 orang responden.

Tabel 5.18 Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Kedisiplinan

No	Pernyataan untuk Kedisiplinan	sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu datang ke kantor tepat waktu	8	11,4	12	17,1	22	31,4	24	34,2	2	5,7	70	100
2	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan tidak pernah menunda-nunda pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat	9	12,8	14	20	27	38,5	15	21,4	5	7,1	70	100
3	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	7	10	16	22,8	33	47,1	11	15,7	3	4,2	70	100
4	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sangat serius mengerjakan pekerjaan yang diberikan	6	8,5	26	37,1	31	44,2	5	7,1	2	2,8	70	100
5	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu pulang kerja sebelum jam kerja selesai	10	14,2	15	21,4	27	38,5	8	25,7	0	0	70	100
Jumlah		40	56,9	83	118,4	140	226,7	63	104,1	12	19,8		500
Rata-rata			11,38		23,68		45,34		20,82		3,96		100

Sumber : Data Olahan 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.18 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kedisiplinan tergolong “Tidak Baik” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 11,38%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 23,68%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 45,34%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 20,82%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 3,96%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar $(11,38\% + 23,68\%)$ atau 35,06% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun Ditinjau dari Aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan tergolong Tidak Baik.

5.1.4. Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan

Untuk mengetahui gambaran analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 5.19 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan menguasai pekerjaan yang dikerjakannya

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	13%
2	Setuju	37	59%
3	Cukup Setuju	19	27%
4	Tidak Setuju	5	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun menguasai pekerjaan yang dikerjakannya, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 13%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 59%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 27%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 7%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang menguasai pekerjaan yang dikerjakannya banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam segi pengetahuan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 37 orang atau 59% dari 70 orang responden.

Tabel 5.20 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2%
2	Setuju	44	63%
3	Cukup Setuju	20	29%
4	Tidak Setuju	5	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 2%, responden yang

menyatakan “setuju” sebesar 63%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 29%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 7%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang dari memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam segi pengetahuan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 44 orang atau 63% dari 70 orang responden.

Tabel 5.21 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu bertanya kepada temannya pada saat melayani masyarakat

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	1	2%
2	Setuju	27	39%
3	Cukup Setuju	32	46%
4	Tidak Setuju	9	13%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari selalu bertanya kepada temannya pada saat melayani masyarakat, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 2%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 39%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 46%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 13%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang dari selalu bertanya kepada temannya pada saat melayani masyarakat banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah cukup baik dalam segi pengetahuan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 32 orang atau 46% dari 70 orang responden.

Tabel 5.22 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memudahkan masyarakat dalam melayani

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	3%
2	Setuju	35	50%
3	Cukup Setuju	27	39%
4	Tidak Setuju	6	9%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau memudahkan masyarakat dalam melayani, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 3%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 50%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 0%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang dari memudahkan masyarakat dalam melayani banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi pengetahuan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 35 orang atau 50% dari 70 orang responden.

Tabel 5.23 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan mereka

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	5%
2	Setuju	32	46%
3	Cukup Setuju	27	39%
4	Tidak Setuju	7	10%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan mereka, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 5%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 46%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 39%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 10%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang dari memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan mereka banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi pengetahuan, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 32 orang atau 46% dari 70 orang responden.

Tabel 5.24 Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Pengetahuan

No	Pernyataan untuk Pengetahuan	sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan menguasai pekerjaan yang dikerjakannya	9	12,8	37	52,8	19	27,1	5	7,1	0	0	70	100
2	Pegawai Dinas Perindustrian dan memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	1	1,4	44	62,8	20	28,5	5	7,1	0	0	70	100
3	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan selalu bertanya kepada temannya pada saat melayani masyarakat	1	1,4	27	38,5	32	45,7	9	12,8	1	1,4	70	100
4	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memudahkan masyarakat dalam melayani	2	2,8	35	50	23	38,5	6	8,5	0	0	70	100
5	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan pekerjaan mereka	4	4,2	32	45,7	27	38,5	7	10	1	1,4	70	100
Jumlah		17	22,6	175	249,8	121	178,3	32	45,5	2	2,8		500
Rata-rata			4,52		49,96		35,66		9,1		0,56		100

Sumber : Data olahan 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.24 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Pengetahuan tergolong “Kurang Baik” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 4,52%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 49,96%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 35,66%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 9,1%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0,56%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar $(4,52\% + 49,96\%)$ atau 54,48% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun Ditinjau dari Aspek Kualitas Hasil Pekerjaan tergolong Kurang Baik. Namun hal ini berbeda dengan hasil wawancara kepada pegawai yang terkait. Hasil wawancara pegawai menyatakan mereka sangat memperhatikan tingkat kedisiplinan, sehingga tidak menghambat pekerjaan di kantor ini.

5.1.5. Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Penyesuaian Diri

Untuk mengetahui gambaran analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Penyesuaian Diri, dapat diketahui dari tanggapan responden penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari table berikut ini :

Tabel 5.25 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat bekerja sama dengan teman kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat cepat diselesaikan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	10%
2	Setuju	39	56%
3	Cukup Setuju	22	32%
4	Tidak Setuju	2	3%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari dapat bekerja sama dengan teman kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat cepat diselesaikan, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 10%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 56%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 32%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 3%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang dari dapat bekerja sama dengan teman kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat cepat diselesaikan banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi penyesuaian diri, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 39 orang atau 56% dari 70 orang responden.

Tabel 5.26 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan berlaku ramah kepada masyarakat yang datang

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	5	7%
2	Setuju	47	67%
3	Cukup Setuju	13	19%
4	Tidak Setuju	5	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari berlaku ramah kepada masyarakat yang datang, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 7%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 67%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 19%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 7%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang berlaku ramah kepada masyarakat yang datang banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi penyesuaian diri, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 47 orang atau 67% dari 70 orang responden.

Tabel 5.27Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bertanggung jawab kepada kewajiban dan pekerjaan yang diberikan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	10%
2	Setuju	39	58%
3	Cukup Setuju	23	33%
4	Tidak Setuju	2	3%
5	Sangat Tidak Setuju	2	3%
	Jumlah	70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari bertanggung jawab kepada kewajiban dan pekerjaan yang diberikan, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 10%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 58%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 33%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 3%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 3%.

Tanggapan dari responden tentang bertanggung jawab kepada kewajiban dan pekerjaan yang diberikan banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi penyesuaian diri, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 39 orang atau 58% dari 70 orang responden.

Tabel 5.28 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	13%
2	Setuju	27	39%
3	Cukup Setuju	29	42%
4	Tidak Setuju	5	7%
5	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 13%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 39%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 42%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 7%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 0%.

Tanggapan dari responden tentang akan melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik banyak berada di kategori “Cukup Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi penyesuaian diri, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 29 orang atau 42% dari 70 orang responden.

Tabel 5.29 Tanggapan Responden Tentang Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memberikan penjelasan terhadap pelayanan yang diberikan

No	Tanggapan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	6	9%
2	Setuju	32	46%
3	Cukup Setuju	30	43%
4	Tidak Setuju	1	2%
5	Sangat Tidak Setuju	1	2%
Jumlah		70	100%

Analisis Kinerja Pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari memberikan penjelasan terhadap pelayanan yang diberikan, responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “sangat setuju” sebesar 9%, responden yang menyatakan “setuju” sebesar 46%, responden yang menyatakan “cukup setuju” sebesar 43%, sedangkan responden yang menyatakan “tidak setuju” sebesar 2%, dan Responden yang menyatakan “sangat tidak setuju” sebesar 2%.

Tanggapan dari responden tentang memberikan penjelasan terhadap pelayanan yang diberikan banyak berada di kategori “Setuju”. Menurut mereka pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan sudah baik dalam segi penyesuaian diri, dimana jumlah responden yang menyatakan cukup setuju berjumlah 32 orang atau 46% dari 70 orang responden.

Tabel 5.30 Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Ditinjau Dari Aspek Penyesuaian Diri

No	Pernyataan untuk Penyesuaian Diri	sangat setuju		Setuju		Cukup Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		N	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan dapat bekerja sama dengan teman kerjanya sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat cepat diselesaikan	7	10	39	55,7	22	31,4	2	2,8	0	0	70	100
2	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan berlaku ramah kepada masyarakat yang datang	5	7,1	47	67,1	13	18,5	5	7,1	0	0	70	100
3	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan bertanggung jawab kepada kewajiban dan pekerjaan yang diberikan	7	10	39	55,7	23	32,8	2	2,8	2	2,8	70	100
4	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan akan melaksanakan tugas yang diberikan dengan baik	9	12,8	27	38,5	29	41,4	5	7,1	0	0	70	100
5	Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan memberikan penjelasan terhadap pelayanan yang diberikan	6	8,5	32	45,7	30	42,8	1	1,4	1	1,4	70	100
Jumlah		34	48,4	148	262,7	117	166,9	15	21,2	3	4,2		500
Rata-rata			9,68		52,54		33,38		4,22		0,84		100

Sumber : Data olahan 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.30 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Penyesuaian diri tergolong “Cukup” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 9,68%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 52,54%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 33,38%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 4,22%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 0,84%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar $(9,68\% + 52,54\%)$ atau 62,22% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun Ditinjau dari Aspek Penyesuaian diri tergolong Cukup. Namun hal ini berbeda dengan hasil wawancara kepada pegawai yang terkait. Hasil wawancara pegawai menyatakan mereka mampu menyesuaikan diri dengan rekan kerja mereka maupun kepada masyarakat.

Tabel 5.31 Rekapitulasi Gambaran Analisis Kinerja Pegawai Pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun Keseluruhan

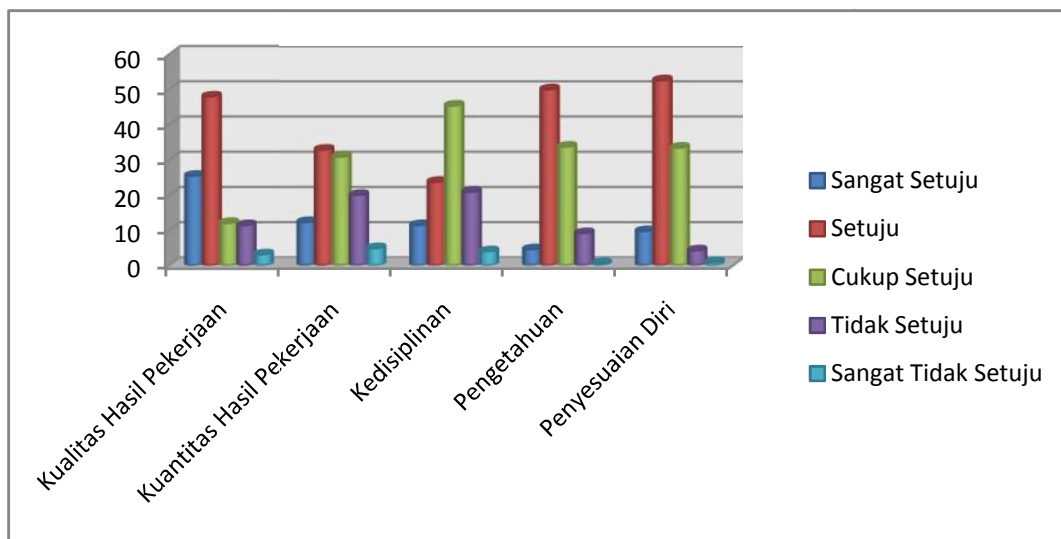
No	Sub Variabel	SS	S	CS	TS	STS
		%	%	%	%	%
1	Kualitas Hasil Pekerjaan	25,4	47,9	12	11,38	3,1
2	Kuantitas Hasil Pekerjaan	12,26	32,82	30,8	19,96	4,82
3	Kedisiplinan	11,38	23,68	54,34	20,82	3,96
4	Pengetahuan	4,52	49,96	35,66	9,1	0,56
5	Penyesuaian Diri	9,68	52,54	33,38	4,22	0,84
Rata-rata		12,64	41,38	33,23	65,48	2,65

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian 2012

Berdasarkan dari data pada Tabel : 5.31 diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun tergolong “Kurang Baik” dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 12,64%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 41,38%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 33,23%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 65,48%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 2,65%. Jika digabungkan jawaban Sangat Setuju dan Setuju berarti sebesar (12,64% + 41,38%) atau 54,02% responden. Berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong Kurang Baik.

5.2 Pembahasan

Dari tabel perolehan persentase tentang kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun dapat diperhatikan pada grafik berikut ini.



Grafik 1

Berdasarkan pada hasil penelitian bahwa analisis kinerja pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong Kurang Baik, dimana responden penelitian yang berjumlah 70 orang yang menyatakan “Sangat Setuju” sebesar 12,64%, responden yang menyatakan “Setuju” sebesar 41,38%, responden yang menyatakan “Cukup Setuju” sebesar 33,23%, sedangkan responden yang menyatakan “Tidak Setuju” sebesar 65,48%, dan responden yang menyatakan “Sangat Tidak Setuju” sebesar 2,65%.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa setelah dianalisa kinerja pegawai pada kantorkantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong Kurang Baik, hal ini didasarkan pada angket yang disebarakan kepada 70 orang masyarakat pedagang di kecamatan Tanjung Balai Karimun. Angket yang disebarakan telah diuji validitasnya dan dinyatakan keseluruhan angket reliabel.

Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan jasa pada umumnya dikaitkan dengan suatu derajat keberhasilan atau suatu yang ekselen, merupakan derajat kesempurnaan hasil yang melampaui rata-rata. Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan probabilitas Tjiptono Fandy(2001).

Selain itu menurut Agus Tulus Muhammad, dalam Manajemen Sumber Daya Manusia (2003) mengatakan kuantitas yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.

Pada dasarnya kinerja menekankan apa yang dihasilkan dari fungsi-fungsi suatu pekerjaan atau apa yang keluar. Bila disimak lebih lanjut apa yang terjadi dalam sebuah pekerjaan atau jabatan adalah suatu proses yang mengolah in-put menjadi out-put (Hasil kerja). Penggunaan indikator kunci untuk mengukur hasil kinerja individu, bersumber dari fungsi-fungsi yang diterjemahkan dalam kegiatan/tindakan dengan landasan standar yang jelas dan tertulis. Mengingat kinerja mengandung komponen kompetensi dan produktifitas hasil, maka hasil kinerja sangat tergantung pada tingkat kemampuan individu dalam pencapaiannya, terutama tujuan organisasi.

Dalam mewujudkan pelaksanaan kerja Pegawai Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan yang diharapkan masyarakat perlu kiranya

ditunjang dengan perangkat yang memiliki kemampuan disiplin kerja, semangat kerja yang tinggi serta kesadaran akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Maka dalam pemerintahan pegawai harus memiliki indikator-indikator, diantaranya yaitu :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Pendidikan
4. Kemampuan

Hal inisebagaimana yang dikemukakan oleh Muchdarsyah Sinungan (1995), bahwa factor-faktor yang mempengaruhi kinerja dapat dilihat dari manusianya yang meliputi :

1. Kualitas kerja
2. Kuantitas kerja
3. Pendidikan
4. Kemampuan
5. Kinerja

Kemudian hasil penelitian ini mengungkap hipotesis penelitan yang berbunyi "Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun yang terdiri dari Kualitas, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Kedisiplinan, dan Pengetahuan Kurang Baik" diterima.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil analisa penelitian yang telah peneliti uraikan diatas, berdasarkan hasil Quisioner dari tanggapan 70 responden yang digunakan dalam pengamatan ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- 6.1.1 Diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kualitas Hasil Pekerjaan tergolong “Cukup”, hal ini terlihat dari masih adanya pegawai yang kurang memperhatikan kualitas pekerjaan yang mereka jalani.
- 6.1.2 Diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kuantitas Hasil Pekerjaan tergolong “Kurang Baik”, hal ini dapat terlihat dari bagaimana pegawai sering menunda-nunda pekerjaan yang diberikan kepada mereka.
- 6.1.3 Diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek Kedisiplinan tergolong “Tidak Baik”, ini dapat terlihat dari seringnya pegawai datang terlambat ke kantor dan bahkan ada pegawai yang tidak hadir ke kantor.
- 6.1.4 Diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun ditinjau dari aspek

Pengetahuan tergolong “Kurang Baik”, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pegawai yang kurang memahami pekerjaan yang mereka kerjakan, dan terkadang lebih sering bertanya kepada rekan kerja mereka.

- 6.1.5 Dari hasil di atas diketahui bahwa analisis kinerja pegawai pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kab. Karimun yang terdiri dari Kualitas, Kuantitas hasil pekerjaan, Penyesuaian diri, Kedisiplinan, dan Pengetahuan dan berdasarkan kriteria penilaian yang ditetapkan maka dapat disimpulkan bahwa Analisis Kinerja Birokrasi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Karimun tergolong **Kurang Baik.**

6.2 Saran

- 6.2.1 Disarankan kepada para pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun agar lebih meningkatkan kualitas kerjanya dengan lebih menekankan pada ketetapan, ketelitian, keterampilan dan kebersihan dalam melaksanakan pekerjaan yang dilimpahkan.
- 6.2.2 Disarankan kepada para pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun dalam menerima output perlu diperhatikan juga bukan hanya output rutin, juga seberapa cepat bias menyelesaikan kerja “Extra”
- 6.2.3 Disarankan kepada para pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun mengenai

pendidikan agar dengan pendidikan yang dimiliki seorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif

- 6.2.4 Disarankan kepada para pegawai yang bekerja pada kantor Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Karimun berkaitan dengan kemampuan bekerja agar lebih ditingkatkan lagi keterampilan dan pengetahuan kerjanya. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki kemampuan yang tinggi pula.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tulus Muhammad, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Keempat, Penerbit Masagung, Jakarta 1994
- Albrow, Martin. 1989. *Birokrasi*. PT. Yogyakarta: Tiara Wacana Yogya
- Cantika, Yuli, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerbit Universitas Muhammaadiyah, Malang.2005
- Creech, Bill. 1996. *Lima Pilar Manajemen Mutu Terpadu (Cara membuat Total Quality Manajemen Bekerja Bagi Anda)*. Jakarta: Binarupa Aksara
- Dajan, Anton. 1993. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: LP3ES, Jilid I
- Enung Fatimah. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta. 2000
- Fisipol UGM. 1991. *Peranan Bappeda Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah di Indonesia.-.*
- Frederickson, H., George. 1984. *Administrasi Negara Baru*. Jakarta: LP3ES
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas (Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, dkk. 1996. *Organisasi: Perilaku, Struktur dan Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara, Jilid I & II
- Has, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Bumi Aksara, 1992
- Henry, Nicholas. 1995. *Administrasi Negara dan Masalah-masalah Publik*. Jakarta: Rajawali Press
- Kartaningsih, Elis, 1999. *Gagasan Penilaian Kinerja Pelayanan Umum: Institusi Mekanisme dan Instrumen Penilaian*, Jawa Barat: Jurnal Wacana Kinerja, No. 4 Thn 1, LAN
- Lembaga Administrasi Negara dan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, *Evaluasi Kinerja Industri Pemerintah*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta, 2001
- Manulang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1996
- Miftah, Thoha, *Prilaku Organisasi*, Penerbit Alumni Bandung, 1998
- Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan*, Bandung. Remaja Rosda Karya, 1995

- Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktif Kerja*, Mundur Maju, Bandung, 2001
- Siagian, Sondang P, *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, 1992
- Simamora, Hendry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi Relive, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990
- Sianipar, J.PG, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, LAN-RI, edisi 2, Jakarta, 1999
- Sinungan, Muchdarsyah. 2003 *Produktivitas Apa Dan Bagaimana*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sugiyono Prof. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Tciptono, Fandy, *Total Quality Service*, Cetakan Pertama, Andi, Yogyakarta, 1996